

中等职业学校综合素养系列教材

# 职业素养基础教程

徐 飏 主编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本教材为职业素质教育的新型教材。教材结合职业教育的实际,以学生应该具备的职业素养为出发点,汇集职业理想、职业意识、职业精神、职业态度、职业规范、职业准则、职业习惯、职业形象多方面的内容,帮助学生走进职场,提升职业素养。通过本教材的学习,使学生了解和掌握职业活动对从业人员的规定与要求,立足职场,把握机遇,全面加强职业素养的培养与训练,为自己今后的职业生涯开拓出广阔而通畅的道路,从而成就自己的职业梦想。

本教材内容通俗、案例丰富,便于学生阅读理解。教材安排了“自测自评”、“研究性学习”和“推荐阅读书目”,帮助学生开拓视野,激发兴趣,丰富精神世界。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

职业素养基础教程 / 徐飏主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.11

(职业教育综合素养系列教材)

ISBN 978-7-121-09397-5

I. 职… II. 徐… III. 职业道德—专业学校—教材 IV. B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 135215 号

策划编辑: 施玉新

责任编辑: 徐 萍 靳 平

印 刷: 北京天宇星印刷厂

装 订: 三河市皇庄路通装订厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 12.75 字数: 326.4 千字

印 次: 2010 年 4 月第 2 次印刷

定 价: 23.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zltz@phei.com.cn](mailto:zltz@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

## 职业院校综合素养系列教材工作领导小组

（排名按姓氏笔画排序）

王 伟	王长友	王镇刚	史伟夫	田全中
田雪洁	刘 斌	刘海军	余 洪	张日恒
李敬波	汪静波	单克胜	和 枫	孟松青
贺士榕	唐志华	徐 飏	符瑞英	龚宗仁
集淑花	韩立凡	蔡 刚	潘东标	魏 健

## 职业院校综合素养系列教材编审委员会

（排名按姓氏笔画排序）

马银飞	王 春	王国章	叶 川	帅学华
刘永军	刘明丽	华潜堂	孙凤琴	朱丽芬
许桂芬	闫晶玮	吴承忠	张艳华	谷立民
陈 瑞	陈丁君	陈福东	陈曙东	周兰文
郑 忠	保红霞	赵增敏	赵慧敏	徐正文
郭 鹏	郭旭娟	钱和生	高兰静	梁 磊
韩志孝	谭永红	魏 雪		

# 前 言

职业素养是个人在劳动实践过程中,通过学习、培训、锻炼、自我修养等方式逐步积累和发展起来的,反映个人在身体、思想、心态、文化、技能、潜能、诚信、荣辱和责任等方面情况的内在品质。职业素养是职业内在的要求,是一个人在从业过程中表现出来的综合品质。职业素养具体量化表现为职商 ( Career Quotient, CQ ),体现一个社会人在职场中成功的素养及智慧。

职业素养,是职业院校学生发展成为职业人所必需的基础,是一个人职业生涯成败的关键因素。职业素养包括显性素养和隐性素养。显性素养是指一个人所拥有的资质、知识、行为和技能;隐性素养是指一个人的职业道德和职业态度,是一个员工内在的素质,很难用一个统一的标准去衡量。隐性素养部分支撑了一个员工的显性素养部分。作为一名合格的企业员工,不仅要具备一定的显性素养,更重要的是要具备隐性素养。

职业素养具有十分重要的意义。从个人的角度来看,适者生存,个人缺乏良好的职业素养,就很难取得突出的工作业绩,更谈不上建功立业;从企业的角度来看,唯有集中具备较高职业素养的人员才能实现求得生存与发展的目的,他们可以帮助企业节省成本,提高效率,从而提高企业在市场的竞争力;从国家的角度看,国民职业素养的高低直接影响着国家经济的发展,是社会稳定的前提。因此,良好的职业素养是我们立足的根本,提升职业素养是现代入决胜职场的关键。

职业教育是以就业为导向,为生产、建设、管理、服务一线培养数以千万计的高素养劳动者和应用型专门人才的。在市场经济环境下,职业素养和职业能力越来越被用人单位注重。然而,职业院校学生往往存在着认识上的误区,以为只要学会一项技能就行了。事实上,职业技术教育培养的学生是能够直接投入产业经济建设的人才,这些人才必须具备三项素质:拥有一项过硬的技术技能,具备良好的职业素养和职业道德,具有再学习新技术和创造新技术的能力。

目前,对职业院校学生的职业素养培养还是一个薄弱环节,一些学生对加强职业素质教育不以为然,不能够认真对待职业技能训练时的严格要求,职业素养表现令人堪忧。在对职业院校毕业生的调查中发现,不少职业院校毕业生缺乏对一项职业或技术的责任感、奉献精神,以及对一项工作的尊重和危机感,存在集体主义观念淡薄、缺乏合作精神、怕苦怕累、学习懒惰、纪律涣散、挥霍浪费等不良品质。这些学生即使走向就业岗位,最终还是要被社会所淘汰。

职业素养教育是一种养成教育,是职业院校学生又好又快发展的基础。随着经济的发展,我们需要改变传统的思维方式,职业院校既要注重对学生一技之长与创新能力的培养,同时更要注重对学生职业素养的培养。只有把职业素养培养贯穿于学生学习生活的全过程,强化职业素养的培养,才能使职业院校学生在未来服务社会的过程中实现自己又好又快的发展。

为了贯彻落实《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,满足社会对职业院校人才类型的需要,加强职业院校学生职业素养的培养,我们组织编写了《职业素养基础教程》。在编写过程中,我们广泛征求专家、一线教师和学生的意见,吸取有





关职业指导教材的经验，力求做到内容全面、重点突出、综合性强、贴近学生实际，充分发挥本教材在素质教育中的作用。

本教材为职业院校综合素养系列教材之一，各专业通用。使用时，各学校可根据实际需要，对教材内容进行适当的增减；也可根据不同的专业，用以开设专题讲座。

本教材主编徐飏负责全书编写大纲及体例的制定，并修改定稿。参加本教材编写工作的其他人员有：马银飞、王春、王国章、叶川、帅学华、刘永军、刘明丽、华潜堂、孙凤琴、朱丽芬、许桂芬、闫晶玮、吴承忠、张艳华、谷立民、陈瑞、陈丁君、陈福东、陈曙东、周兰文、郑忠、保红霞、赵增敏、赵慧敏、徐正文、郭鹏、郭旭娟、钱和生、高兰静、梁鑫、韩志孝、谭永红、魏雪在此一并表示深切的感谢。

由于教材本身是一种创新和探索，故虽竭诚努力，但因水平有限，仍有缺憾存在，期望读者批评指正，以图修订完善。

编 者

# 目 录

绪论 走进职场 .....	( 1 )
一、职业与职业素养 .....	( 1 )
二、职业素养的基本内涵 .....	( 2 )
三、职业素养的基本特征 .....	( 4 )
第 1 章 职业理想：绘就精彩人生 .....	( 6 )
1.1 社会理想、理想职业与职业理想 .....	( 6 )
1.1.1 社会理想 .....	( 7 )
1.1.2 理想职业 .....	( 9 )
1.1.3 职业理想 .....	( 10 )
1.2 职业理想的价值与意义 .....	( 11 )
1.2.1 职业理想的内涵 .....	( 12 )
1.2.2 职业理想的形成 .....	( 13 )
1.2.3 当代青年学生职业理想的一般特征 .....	( 14 )
1.2.4 职业理想的价值与意义 .....	( 15 )
1.3 实现职业理想的条件与步骤 .....	( 15 )
1.3.1 实现职业理想的条件 .....	( 15 )
1.3.2 实现职业理想的步骤 .....	( 16 )
1.3.3 做好职业生涯规划促进职业理想的实现 .....	( 18 )
第 2 章 职业意识：影响个人就业和择业的方向 .....	( 25 )
2.1 责任意识 .....	( 25 )
2.1.1 责任意识的内涵 .....	( 25 )
2.1.2 树立责任意识的重要意义 .....	( 26 )
2.1.3 责任意识的培养 .....	( 28 )
2.2 顾客意识 .....	( 30 )
2.2.1 顾客意识的内涵 .....	( 30 )
2.2.2 良好顾客意识的重要意义 .....	( 31 )
2.2.3 顾客意识的培养 .....	( 32 )
2.3 全局意识 .....	( 32 )
2.3.1 全局意识的内涵 .....	( 32 )
2.3.2 正确处理好几个关系 .....	( 33 )
2.4 自律意识 .....	( 33 )
2.4.1 自律内容 .....	( 34 )
2.4.2 严格自律的重要意义 .....	( 34 )
2.4.3 自律意识的培养 .....	( 35 )



2.5	保密意识	( 37 )
2.5.1	保密的含义	( 37 )
2.5.2	商业秘密的特征	( 37 )
2.5.3	商业秘密的保护	( 37 )
2.6	学习意识	( 40 )
2.6.1	学会学习就是学会生存	( 41 )
2.6.2	学习的目的是就业	( 41 )
2.6.3	学习需要吃苦耐劳	( 42 )
第 3 章	职业精神：实现人生价值	( 46 )
3.1	职业为本，重塑信仰	( 46 )
3.1.1	人为什么要工作	( 46 )
3.1.2	关于人生信仰	( 47 )
3.1.3	如何看待职业与信仰	( 48 )
3.2	爱岗敬业，注重学习	( 49 )
3.2.1	爱岗敬业新解	( 49 )
3.2.2	如何让兴趣与工作结合	( 51 )
3.2.3	在学习中成就发展自己	( 51 )
3.3	团队协作，维护和谐	( 52 )
3.3.1	为什么需要团队协作	( 52 )
3.3.2	如何开展团队协作	( 54 )
3.4	主动思考，工作创新	( 57 )
3.4.1	主动思考争取机会	( 57 )
3.4.2	突破原有的思维模式	( 58 )
第 4 章	职业态度：决定职业发展	( 65 )
4.1	忠诚胜于能力	( 65 )
4.1.1	忠诚是职业劳动者成就事业最优秀的美德	( 66 )
4.1.2	忠诚是职业劳动者求职立业的根基	( 71 )
4.1.3	忠诚胜于能力	( 74 )
4.2	按照岗位要求履行职责	( 77 )
4.2.1	勤奋好学+踏实工作是履行职责的前提	( 77 )
4.2.2	懂得快乐地工作才是自觉自愿履行职责的不竭之源	( 78 )
4.2.3	履行职责需要忠诚做保障	( 80 )
4.3	千方百计达成目标	( 81 )
4.3.1	执著的态度是达成目标的基础	( 81 )
4.3.2	成功是持续不断达成小目标而得来的	( 82 )
4.3.3	千方百计地达成目标	( 83 )
4.4	改变现状首先改变自己	( 84 )
4.4.1	改变现状首先改变心态	( 84 )
4.4.2	改变现状必须提高能力	( 87 )
4.5	保持责任心，提高事业心	( 88 )

4.5.1	责任心是一个人能力发展的催化剂	( 88 )
4.5.2	把工作当做事业	( 89 )
4.5.3	勇于承担责任就是智慧	( 90 )
4.5.4	负责任就是从细节做起	( 91 )
第 5 章	职业规范：职场必备要求和行为导向	( 96 )
5.1	法律规范	( 96 )
5.1.1	宪法与行政法律规范	( 97 )
5.1.2	刑事法律规范	( 97 )
5.1.3	民商法律规范	( 99 )
5.1.4	经济法律规范	( 101 )
5.1.5	劳动与社会保障法律规范	( 102 )
5.2	道德规范	( 103 )
5.2.1	公民道德基本规范	( 103 )
5.2.2	社会公德规范	( 105 )
5.2.3	职业道德规范	( 106 )
5.3	技术规范	( 110 )
5.3.1	遵守技术规范，打造质量过硬产品	( 110 )
5.3.2	遵守技术规范，增强行业竞争能力	( 111 )
5.3.3	遵守技术规范，事业走向成功	( 112 )
5.3.4	遵守技术规范，保障人身安全	( 113 )
5.3.5	出台技术规范，规范社会秩序	( 114 )
5.4	操作规范	( 114 )
5.4.1	规范化操作，保证人身安全	( 115 )
5.4.2	规范化操作，提高企业的效率和效益	( 117 )
第 6 章	职业准则：言论、行动等所依据的原则	( 121 )
6.1	无条件服从	( 121 )
6.1.1	服从的意义	( 121 )
6.1.2	服从的三大原则	( 122 )
6.1.3	怎样培养服从的习惯	( 124 )
6.2	用行动说话	( 124 )
6.2.1	行动是最有力的语言	( 124 )
6.2.2	影响行动力的习惯	( 125 )
6.2.3	让行动变得有效	( 126 )
6.3	主动适应环境	( 129 )
6.3.1	适应环境的意义	( 129 )
6.3.2	如何主动适应环境	( 131 )
6.4	强者创造机遇	( 133 )
6.4.1	认识机遇	( 133 )
6.4.2	创造机遇	( 134 )
6.5	细节决定成败	( 136 )



6.5.1	细节的意义	( 136 )
6.5.2	如何养成注重细节的习惯	( 138 )
第 7 章	职业习惯：事业成功的保证	( 143 )
7.1	先做最重要的事	( 143 )
7.1.1	走出时间管理的两大误区	( 143 )
7.1.2	学会管理自己的时间	( 144 )
7.2	养成事先计划的习惯	( 147 )
7.2.1	制订工作计划的目的和意义	( 147 )
7.2.2	制订计划的原则	( 147 )
7.2.3	制订计划的内容	( 148 )
7.2.4	如何制订一份计划	( 148 )
7.3	学会分析问题	( 150 )
7.3.1	问题的定义	( 150 )
7.3.2	学习问题产生的原因	( 150 )
7.3.3	学习问题的解决	( 151 )
7.3.4	工作问题产生的原因	( 153 )
7.3.5	新员工如何融入企业文化	( 154 )
7.4	善于向他人学习	( 156 )
7.4.1	向他人学习的必要性	( 156 )
7.4.2	在小组学习中向他人学习	( 157 )
7.4.3	在团队中、在工作中向他人学习	( 158 )
7.5	友善地与人沟通	( 159 )
7.5.1	学生如何与教师沟通	( 159 )
7.5.2	员工如何与上司沟通	( 161 )
7.5.3	员工如何与同事沟通	( 162 )
第 8 章	职业形象：提升内涵及品味	( 167 )
8.1	形象定位	( 167 )
8.1.1	世上本无美丑之分	( 167 )
8.1.2	职场形象	( 168 )
8.1.3	形象定位方法	( 169 )
8.2	气质修炼	( 171 )
8.2.1	职场气质	( 171 )
8.2.2	职场气质修炼的四个层次	( 173 )
8.2.3	职场气质修炼方法	( 174 )
8.3	职场礼仪	( 175 )
8.3.1	礼仪概述	( 175 )
8.3.2	个人基本礼仪	( 177 )
8.3.3	面试礼仪	( 181 )
8.3.4	职场礼仪	( 185 )

# 绪论

## 走进职场

一名在校园里表现优秀的学生，到工作单位后是否仍然是一名优秀的职员？很显然，这两者之间是不能画等号的，因为学校与社会对优秀的判断标准很不一样。甚至可以说，社会的标准更为严格，其中很重要一项就是对员工职业素养的要求。

职业院校学生毕业后进入职场，意味着从一名学生转变成为一名职业人。职业人应有职业的态度、言语和行为。有些毕业生忽略这一点，仍然把在学校里的表现带到工作中，自然会导致单位不佳的评价。刚刚毕业的中职学生和职业人士的区别具体体现在三个方面：

一是目的不同。作为一名学生，目的就是考出一个更好的成绩（包括知识与技能）；而一名职业人士的目的，是要更好地完成公司交给他的工作任务。

二是技能不同。职业院校学生要想使自己的学习更好，需要的技能是所学专业的核心技能；而作为一个职业人士，要想把公司交给自己的岗位工作做好，除了专业核心技能外，需要有更多专业以外的技能。

三是方法不同。作为一名职业院校学生，其工作方法是个人独立的行为，专心致志地把学习做好，具备专业必需的技能，成绩由自己负责；职业人士是一个团队的工作，一个工作是否能够完成，是否能够做好，不是由一个人而是由一个团队共同努力的。

职业素养的培养是职业院校的重要任务之一，也是企业对职业教育的基本要求。如今企业的基本观点是，学生能力弱一些不要紧，关键是要有职业素养，如能吃苦耐劳、角色定位准确、善于与人协作和沟通、具备团队合作精神等。学生的职业素养如何已成为企业招聘员工的首要指标。

### 一、职业与职业素养

追溯人类的发展可以看到，原始社会后期，人类出现过两次社会大分工：第一次是农业与畜牧业的分离——于是有了农民和牧民；第二次是农业与手工业的分离——于是又有了手工业者。社会大分工也催生了商人的出现——一种专门从事物物交换的中间人，以及最早的商业。随着社会分工越来越细化，职业也越来越多。可见，是社会分工造成了职业的划分，因此，职业是指由于社会分工而形成的具有特定专业和专门职责、并以所得收入作为主要生活来源的工作。职业是在人类社会出现分工之后产生的一种社会历史现象。

职业的本质是人创造物质财富与精神财富的社会活动。职业活动的进行和实现除必需的社会条件，还需要有个人知识、才能和本领的保证。为有足够的生活来源，人们必须从事一定的工作，即要有一个职业。职业对每个人而言有三个层次的意义：生存、社会角色和自我价值实现。

首先，职业是我们赖以生存的方式，是谋生的手段。任何人都必须工作才能生存。工作作为谋生的手段是被大多数人认可的，这也是工作最基本的目的。

其次，职业证明一个人的社会存在。职业是社会分工的产物，从事一定的职业就是扮演



一定的社会角色，并承担与这一社会角色相应的职责。因此，正当的职业对每个人而言是有了一个社会承认的正式身份，既表明一个人的社会存在，同时也表明他能够履行社会职能和义务。

再次，职业是自我价值实现的途径。所有生物降生于世，发展其生命就是它的意义所在。对于一个人来说，发展其才华，挖掘其潜能，实现自我价值就是生命的渴望和意义所在。马斯洛的需求层次论认为，人最高层次的心理需求是获得尊重和实现自我价值。对很多人而言，职业代表着他的志向和理想，一个人的职业生涯就是不断通过工作去发展自己的才能并确立自我价值的过程。所以，职业更为重要的意义在于发展自我、实现自我价值。

任何一种职业都是职业职责、职业权利和职业利益的统一体。既然职业对于每个人而言有着如此重要的意义，那么，我们就没有理由轻视或者漠视它，而应该以虔敬之心对待它，这就是基本的职业素养。

职业素养的鼻祖 San Francisco 在其著作《职业素养》中这样定义：职业素养是人类在社会活动中需要遵守的行为规范，是职业内在的要求，是一个人在从业过程中表现出来的综合品质。职业素养具体量化表现为职商（Career Quotient, CQ），体现一个社会人在职场中成功的素养及智慧。

职业素养涵盖的内容非常广泛，个体行为的总和构成了自身的职业素养。职业素养是内涵，个体行为是外在表象。

职业素养教育是一种养成教育。San Francisco 认为，职业素养的修炼需要经历以下七道关：印象关——初入职场形象管理；心态关——学生向社会人转变；道德关——职场安身立命之本；沟通关——打造职场“人气王”；专业关——“菜鸟”变“大虾”；诚信关——取得职场长期居住证；忠诚关——走进高层核心圈。通过这七道关的培养，能够帮助个人具备良好的职业素养，快速融入职场，实现人生价值。

简言之，职业素养是职业人在从事职业中尽自己最大的能力把工作做好的素质和能力，它不是以这件事做了会对个人带来什么利益和造成什么影响为衡量标准的，而是以这件事与工作目标的关系为衡量标准的。更多时候，良好的职业素养应该是衡量一个职业人成熟度的重要指标。因此，职业素养是中职学生发展成为职业人所必需的基础。

职业素养具有十分重要的意义。从个人的角度来看，适者生存，个人缺乏良好的职业素养，就很难取得突出的工作业绩，更谈不上建功立业；从企业的角度来看，唯有集中具备较高职业素养的人员才能实现求得生存与发展的目的，他们可以帮助企业节省成本，提高效率，从而提高企业在市场的竞争力；从国家的角度看，国民职业素养的高低直接影响着国家经济的发展，是社会稳定的前提。

## 二、职业素养的基本内涵

职业素养包括职业理想、职业意识、职业精神、职业态度、职业规范、职业准则、职业习惯、职业形象、职业技能多方面的内容。其中，职业理想、职业意识、职业精神、职业态度、职业规范、职业准则、职业习惯、职业形象是职业素养中最根本的部分，属于世界观、价值观、人生观范畴，需要在人一生的生活和工作中逐步学习而形成、完善；而职业技能是支撑整个职业的内容，是任职的最基本条件之一。

### 1. 职业理想

职业理想是个人对未来职业的向往和追求，既包括对将来所从事的职业种类和职业方向的追求，也包括事业成就的追求。职业理想体现了人们的职业价值观，直接指导着人们的择业行为。职业理想不等于理想职业，一般认为当个人的能力、职业理想与职业岗位最佳结合，即达到三者的有机统一时，这个职业才是理想职业。树立正确的职业理想，有利于中职学生尽早地分析社会、认识自我，更早地进行自身积累，提升自己的职业能力，更好地适应社会，实现职业理想，为社会发展贡献更多的个人力量。

### 2. 职业意识

职业意识是作为职业人所具有的意识，是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映，是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器，它包括责任意识、顾客意识、全局意识、自律意识、保密意识、学习意识等方面。职业意识的形成不是突然的，一般要经历由幻想到现实、由模糊到清晰、由摇摆到稳定、由远至近的产生和发展过程。职业意识既影响个人的就业和择业方向，又影响整个社会的就业状况。因此，为使自己在激烈的职场竞争中争得一席之地，必须从入学的第一天起，就要对自己今后的人生进行设计，树立正确的职业意识，培养职业兴趣，立下职业目标，为自己以后的职业成功奠定坚实基础。

### 3. 职业精神

职业精神就是具有其职业特征的道德理念和人生信念。职业精神的内涵是，具备职业责任和职业技能，具备职业纪律和职业良心，以为人民服务为职业理想并甘于奉献。职业精神既是我们人生观、世界观、价值观的集中体现，是正确荣辱观的具体化，又是企业发展、企业竞争和个人生存的需要。不同行业的岗位特征反映着不同的职业精神，但是从工作的基本要求来看，职业精神是一个员工做好本职工作的根本要求。

### 4. 职业态度

职业态度是从业者对职业的看法和采取的行动。职业态度是一个综合的概念，包括一个人自我的职业定位、职业忠诚度及按照岗位要求履行职责，进而达成工作目标的态度和责任心。职业态度是从业者对社会、对其他职业和广大社会成员履行职业义务的基础。它不仅揭示从业者在职业活动中的客观状态（即业绩的取得），从业者参与职业活动的方式（即职业的实践），同时也揭示从业者的主观态度（即职业的认识）。职业态度决定职业院校学生的职业发展，对他们取得就业创业的成功具有重要的意义。

### 5. 职业规范

职业规范是指维持职业活动正常进行或合理状态的成文和不成文的行为要求。这些行为要求，就是人们在长期职业活动实践中形成和发展起来的，为大家共同遵守的各种制度、规章、秩序、纪律，以及风气、习惯等。它们有的反映了人与人之间的关系，如组织观念、劳动纪律、集体准则、人事制度等，这些属于组织系统方面的；有的反映了职业劳动中人与物之间的关系，如职业劳动的操作规程、安全要求等，这些多属于技术系统方面的。职业规范是保证职业劳动过程中人、财、物、事等因素之间协调一致和有条不紊的手段。

### 6. 职业准则

职业准则是员工履行职业责任时所遵循的标准和原则，是员工言行的重要依据，贯穿于职业行为过程中的各个阶段，它适用于企业所有部门和层级的员工。不同的企业会在长期的运作中逐渐形成自己的职业准则，企业性质不同、行业不同，职业准则也会有所差异。了解





职业准则并培养相应的好习惯，既可适应多元化经济体制的人才需求，也能对人的可持续性发展和终身发展产生深远的影响。

### 7. 职业习惯

关于人的习惯可以从以下几个方面定义：一是指常常接触某种新的情况而逐渐适应，习惯成自然；二是指在长时期里逐渐养成的、一时不容易改变的行为、倾向或社会风尚；三是指生活中相对稳定的部分；四是指从环境中成长出来的——以相同的方式，一而再、再而三地从事相同的事情，不断重复、不断思考同样的事情，而且，当习惯一旦养成之后，就像在模型中硬化了的水泥块——很难打破。职业习惯则是指人们在长期的职业活动中所形成的比较稳定的行为，良好的职业行为有助于从业者融入团队之中，完成自己的工作，从而使自己的事业蒸蒸日上。

### 8. 职业形象

所谓职业形象就是别人对从业人的工作能力、性格特征等一致而稳定的评价。简单通俗的理解是，一旦提及从业者的名字，别人在头脑中的第一时间反映开朗、负责、自信……的形象。我们在强调职业发展的同时，更应该认识到个人的职业形象和素养是决定职业发展的关键。职业形象是广义的，应该包括所有能够比较直观的、全方位展示的感官，如得体的举止、适宜的着装、健康的形体、优雅的谈吐、从容的表情、松紧适度的握手、良好的沟通能力、风趣幽默的个性等，都是职业形象的内容。

### 9. 职业技能

职业技能是从业人员在职业活动中能够娴熟运用的，并能保证职业生产、职业服务得以完成的特殊能力和专业本领。人的职业技能是由多种能力复合而成的，是人们从事某项职业必须具备的多种能力的总和，它是择业的标准和就业的基本条件，也是胜任职业岗位工作的基本要求。职业技能的涵养与锻炼具有一定程度的特殊性，既要有知识的广博性，又要有实践能力的专门性，故要由专门的职业技术教育来完成。

## 三、职业素养的基本特征

职业素养不仅体现在单位工作中，还体现在校园学习与生活的点点滴滴中。这其实是一种个人习惯，只不过在求职过程及工作过程中被放大出来而已。而最为关键的，在于个人平时的用心修炼。一般来说，职业素养具有下列一些主要特征。

#### 1. 职业性

职业素养是一个人从事职业活动的基础，不同的职业，职业素养是不同的。对建筑工人的素养要求，不同于对护士职业的素养要求；对商业服务人员的素养要求，不同于对教师职业的素养要求。李素丽的职业素养始终是她作为一名优秀的售票员联系在一起的，正如她自己所说：“如果我能把 10 米车厢、三尺票台当成为人民服务的岗位，实实在在去为社会作贡献，就能在服务中融入真情，为社会增添一份美好。即便有时自己有点烦心事，只要一上车，一见到乘客，就不烦了。”

#### 2. 稳定性

一个人的职业素养是在长期的从业过程中日积月累形成的。它一旦形成，便产生相对的稳定性。比如，一位教师，经过三年五载的教学生涯，就逐渐形成了怎样备课、怎样讲课、怎样爱护自己的学生、怎样为人师表等一系列教师职业素养，于是，便保持相对的稳定。随

着继续学习、工作和环境的影响，这种素养还可继续提升。

### 3. 内在性

职业素养是一个人接受知识、技能的教育和培养，并通过实践磨炼后逐步养成、内化、积淀和升华的结果，是一个人能做什么、想做什么和如何做的内在特质的组合。我们常说，“把这件事交给小张师傅去做，有把握，能放心。”就是因为他具有做好这件事情的内在素养。

### 4. 整体性

现代社会的职业岗位要求具有复杂性的特点，这就要求从业人员的职业素养是多方面的，既要有崇高的职业理想、职业精神和职业态度，又要遵守行业的职业道德、职业规范与职业准则，还要具备一定的职业意识、职业技能等，只有这样才能胜任本职工作。所以，职业素养一个很重要的特点就是整体性。

### 5. 发展性

一个人的职业素养是通过教育、自身社会实践和社会影响逐步形成的，具有相对性和稳定性。但是，随着社会经济的发展和科学技术的进步，必然对从业人员提出新的职业素养的要求，为此，从业人员必须不断地提高自己的职业素养，以适应社会的需要。

千里之行，始于足下。巴斯德曾经说过：“机遇只偏爱那些有准备的头脑。”机遇是成功的舞台，21 世纪是个充满机遇的时代。机遇对于每个人来说无疑是重要的，而我们需要做的是做好准备，从各方面不断完善自己，提高自身的职业素养，以崭新的职业形象走向社会，成为一名优秀的职业人。



# 第 1 章

## 职业理想：绘就精彩人生

职业理想是个人对未来职业的向往和追求，既包括对将来所从事的职业种类和职业方向的追求，也包括事业成就的追求。它体现了人们的职业价值观，直接指导人们的择业行为。职业理想的形成需要经历由感性认识到理性认识、由抽象到具体、由不稳定到稳定的发展过程。中职学生正处于职业理想发展的关键时期，自主意识发展迅速，掌握了一定的科学文化知识，具有初步的综合分析能力和逻辑思维推理能力，开始探索自己的职业前景，并对职业进行价值评价。此时，加强职业理想教育，有助于帮助我们正确分析自我、认识职业、了解社会，使我们的职业理想逐步系统化、科学化。职业理想不等于理想职业，一般认为，当个人的能力、职业理想与职业岗位最佳结合，即达到三者的有机统一时，这个职业才是理想职业。只要个人的职业理想符合社会需要，与整个社会的社会理想相契合，而自己又确实具备从事那种职业的职业素养，并且愿意不断地付出努力，就会实现自己的职业理想。

树立正确的职业理想，有利于中职学生尽早地分析社会、认识自我，更早地进行自身积累，提升自己的职业能力，更好地展现个人魅力，为社会发展贡献更多的个人力量，促进社会理想的尽早实现。



### 1.1 社会理想、理想职业与职业理想

尼采说：“人唯有找到生存的理由，才能承受任何境遇。”尼采所说的“生存的理由”，就是人们常说的“理想”或“人生目标”。

社会理想、理想职业与职业理想，是三个相互关联的不同概念。社会理想是全社会的或者某个地域的所有成员共同追求的，是社会长远的或者某一阶段的共同目标；理想职业和职业理想都是个人的，理想职业是个人职业理想的最优化，它比职业理想更多地包含了个人对金钱、对社会地位的追求，个人努力实现职业理想有助于全社会的社会理想的实现。

如果一个人看不出生活中还有什么意义可言，看不到可以追求的理想和目标，他多半就会想当然地认为自己可以原地踏步，可以犯罪、堕落，甚至可以随意地结束自己的生命。

马加爵，他是一个罪犯，也是一个不幸的人。案发被捕后，马加爵终于悟出了自己的最大问题。他在与记者的谈话中总结说，他意识到自己缺乏信念、责任、理想、宽容，缺乏社会责任感和追求。最让人动容的话是，他发现“有信念的人活着才会快乐”。



罗盘

如果马加爵能早几个月悟出真正的人生目标，他在做错事前就会问自己：这样做是离自己的目标更近还是更远？他可能就不会走上歧途。

理想引领人生；追寻理想，是指引成功的“罗盘”。

### 1.1.1 社会理想

社会理想是指人们所追求的美好社会制度及对未来社会整体面貌的预见和想象，包括对未来社会的经济状况和经济关系、政治制度和人与人之间各种关系的预见，也包括对人们物质生活和精神文化生活的总体特征的预见和设想。它可以是比较长远的理想，也可以是比较近期的奋斗目标。社会理想是全社会所有成员的共同理想，是全社会对未来社会政治、经济、物质生活、精神文化生活的共同追求。它可以是全国、全世界的，也可以是某个地域的，可以是最近的，也可以是遥远将来的。

社会理想与个人理想是两个不一样而又相互联系的概念，社会理想以个人理想为基础，个人理想以社会理想为导向。社会理想指导、规范个人理想，让个人理想融合在社会理想之中，在为实现社会理想的奋斗中实现个人理想。一旦两者有了矛盾，个人理想要服从社会理想，决不能颠倒两者的关系。个人理想与社会理想的关系是辩证统一和相互制约的：一方面，社会理想决定和制约个人理想，社会理想是个人理想实现的条件，违背社会理想的个人理想很难实现，个人理想只有同国家的前途、民族的命运相结合，个人的向往和追求只有同社会的需要、人民的利益相一致，才可能变为现实；另一方面，个人理想体现社会理想，社会理想包含千百万人的个人理想，社会理想的实现要靠社会成员个体共同的努力奋斗，在人们社会实践的历史上，国富民强、国破家亡的经验和教训都说明了这一点。

鲁迅青少年时，目睹半殖民地半封建的旧中国的现实，毅然去南京报考了水师学堂，后来又转入江南矿务铁路学堂去学矿业，力图通过开矿发展工业来拯救民族危亡。但这种理想道路却根本走不通，于是，他又确立了“学医救国”的志向，进入日本的仙台医学专科学校。后来他意识到在腐败的旧中国，人们最需要治疗的不是身体上的疾病，而是精神上的麻木，是唤醒饱受吃人制度愚弄和奴役的人民的觉悟，于是，鲁迅先生又断然放弃了学医救国的理想，弃医从文，拿起了锋利的笔进行文艺创作，写了大量揭露旧社会的罪恶、唤起人们觉醒的檄文，成为我国伟大的思想家、文学家和文化革命的旗手。

人们在社会实践中，首先形成并直接影响日常生活的是个人理想。个人理想是指个人在物质生活、精神生活、道德情操和职业方面的追求和向往。它是社会各个成员根据自己周围的客观条件和自己的主观条件所确立的理想。由于每个人所处的社会历史条件、工作生活环境及个人经历、年龄、兴趣爱好不同，其奋斗目标也有层次的差异。在同一社会或同一种环境中，有的人可以达到高层次的水平，有的人则只能处于低层次。个人理想包括道德理想、职业理想和生活理想。道德理想是指人们对一定理想人格的向往和追求，是人们在道德修养上所希望达到的目标。道德理想通常包含两方面的内容：一方面，是指一定的道德原则和道德规范的概括和结晶；另一方面，是指一定社会、一定阶级的理想人物所体现的道德上的完美典型。理想人格的完善是真善美的统一，真和善是美的基础。一个人如果不注重真和善的修养，一味追求外表的华丽，就不可能形成完美的人格。在现实生活中，只有把真善美的追求作为理想人格确立的价值取向，才能最终塑造出符合社会和时代需要的道德理想。生活理想是指人们对未来生活的向往和追求，它涵盖了家庭和社会生活的各个方面，既包括对家庭生活的质量追求，也包括对职业的向往和追求，以及对社会关系、社会生活体验的追求。职业理想是人们对未来职业种类、方向、地位的追求，是人们从社会获取经济收入，实现生活



理想的基础和根本保证。社会理想有全社会的也有社会某一领域的，不同国家的政治制度、经济制度不同，其社会理想也不完全相同，社会理想的内涵与其社会政治制度、社会经济制度、社会经济发达程度、社会经济的类别和构成息息相关。在我国当前，正处于社会主义初级阶段，社会工业化程度还不很高，社会经济还不很发达，我国当前的社会理想是建设有中国特色的社会主义，构建适应经济快速发展的和谐社会。

自古以来，人类总是向往和追求“国泰民安”、“政通人和”、“安居乐业”的稳定、和谐社会。和谐社会是人类千百年来追求的一种社会理想。早在 2500 年前，伟大的思想家孔子有感于当时社会世风日下、人心不古、周室衰微、诸侯割据的现实，就提出了“大同世界”的社会理想：人与人之间注重诚信，讲求仁爱友善、和睦相处、平等对待；社会财产为公共所有，整个社会选贤举能、富庶安康，一派安宁、和谐、祥顺的社会景象。在近代，孙中山则在民族存亡的关头确立了“天下为公”、“世界大同”的社会理想。

在西方，也提出过构建和谐社会的理想。从古希腊哲学家毕达哥拉斯的“整个天是一个和谐……”、柏拉图的“理想国”，到空想社会主义者傅里叶的“全世界和谐”、欧文的“新和谐公社”，都反映了人们对和谐美好社会的憧憬。总之，无论东方还是西方，在“天下为家，各亲其亲，各子其子”的社会里，种种构建和谐社会的理想都没有实现的现实条件，都只能是流于空想或乌托邦。

讲求和谐是我国古哲先贤们所追求的社会理想，是中华文化基本精神之一，内涵十分丰富，充满大智大慧。我国历来就有“礼之用，和为贵；先王之道，斯为美”、“内睦者家



和谐社会是人们追求的一种理想社会

道昌，外睦者人事济”、“政通人和”、“亲仁善邻，国之宝也”之说。中华传统文化讲求和谐，中华儿女希望和平，希望统一，希望安定，所以就有分久必合的期盼，就有经过战国争雄后的秦始皇统一全国，就有经过魏晋南北朝动乱后的大唐气象，就有汉唐和大清的民族融合，就有经过百年屈辱后中华人民共和国成立以来中华民族大家庭的团结和谐。所以，中华文化的和合精神，有利于进步势力的成长，有利于国家统一和民族团结，有利于社会的进步和发展。

中国传统文化提倡“和谐”，作为一种调节社会矛盾使之达到适度、适时、适当的和谐状态的深刻哲理，体现丰富的思想内涵和文化合理性，的确为中华民族带来了稳定和祥和，在中华民族的历史发展中起了积极的作用。可以说，建设一个富足祥和、人人各尽所能、各得其所而又和谐相处、充满活力的社会，是中华民族几千年追寻的梦想。

当然，这一种美好假想，与共产党人的社会主义和谐社会理想不可同日而语。所以，我们要始终站在最有利于广大人民群众根本利益的立场上来寻求解决社会矛盾的最佳方式，逐步构建政权良性运作的最佳制度，进一步扩大人民群众的有序政治参与，切实保证人民依法行使民主权利，使人民群众的积极性、主动性、创造性更好地发挥出来，促进党和人民群众关系的和谐。构建社会主义和谐社会在很大程度上取决于全体社会成员的良好传统和现代先进的思想道德素质，要求社会中的每一个人具有良好的个体美德和精神心理，以确保社会的和谐、有序与安宁。

丛飞，深圳著名歌手，每场演出费高达万元，家里却一贫如洗。他只有一个女儿，却是178名贫困孩子的“代理爸爸”。

他在10年时间里，参加了400多场义演，捐赠钱物近300万元。而他身患晚期胃癌，连医药费都负担不起。

“我叫丛飞，是深圳的一名普通文艺工作者，也是一名普通的深圳义工。能对社会有所奉献，能对他人有所帮助，我感到很快乐。”无论走到哪里，也无论站在哪个舞台上，丛飞都会使用这段同样的开场白。

丛飞虽然离开了我们，离开了他热心资助的学生，也离开了深深爱着他的亲人们，但他的爱心和事迹将永留人间！

李素丽，原北京市公交总公司公汽一公司第一运营分公司21路公共汽车售票员，1962年出生，1987年入党。她自1981年参加工作以来，十几年如一日，在平凡的岗位上，把“全心全意为人民服务”作为自己的座右铭，真诚热情地为乘客服务。在21路公共汽车这个平凡的岗位上，李素丽根据乘客的不同需求，给他们最需要的服务：老幼病残孕，怕摔怕磕怕碰，李素丽搀上扶下；“上班族”急着按时上班，李素丽尽量让他们上车；外地乘客容易上错车或坐过站，李素丽及时提醒他们；中小学生天性活泼，李素丽提醒他们车上维护公共秩序，车下注意交通安全。李素丽习惯在车厢里穿行售票，车里人多，一挤一身汗，可她说：“辛苦我一个，方便众乘客。”十多年来，李素丽用自己日复一日的劳动给人们带来真诚的笑脸、热情的话语、周到的服务、细致的关怀，被誉为“老人的拐杖，盲人的眼睛，外地人的向导，病人的护士，群众的贴心人”。

中职学生既是社会的基础构成，也是社会未来发展的希望。在学生时期树立正确的职业理想，既可以尽早做职业生涯规划，提高学习的兴趣和动力，为将来就业做好知识和理论储备，又可以尽早地认识社会，根据社会的实际需求做好知识和基本能力储备。毕业后，就能更快、更好地通过自己不断的努力实现自己的职业理想，并通过职业理想的实现来实现生活理想。同时，每个社会成员个人职业理想、生活理想的实现可以促进社会的发展进步和社会和谐，进而推进社会理想的实现，为国家发展和人类进步作出更大的贡献。

### 1.1.2 理想职业

理想职业是指人们在一定历史时期和政治经济条件下，获得的能够从事符合自身性格，可以得到相对理想收入，并体现个人能力和社会地位的相对稳定的职业。理想职业与个体的个人性格、职业能力和知识水平息息相关，理想职业受社会环境和社会政治经济条件制约，并随着社会发展而有所变化。

职业能力指人们从事某项职业所必需的本领和心理特征，职业能力是在素质的基础上，通过教育、环境、实践活动等发展起来的。在不同职业活动中表现出来的职业能力，既有共性又有特殊性。通常把职业能力分为一般职业能力和特殊职业能力。一定能力与一定职业之间存在一定的对应性，如表1-1所示。

能力与职业之间存在匹配性和应对性，反过来说，某种职业的需求与某种职业能力之间也存在差异性和不协调性。这就要求我们在选择职业时，需要回避某些与个体能力不适应的职业。比如：



表 1-1 能力与职业对应表

一般能力倾向	能力对应相对职业
智慧能力	科学研究工作者、高层次企业管理人员、政府官员、公务员、工程研究人员等
言语能力	社会科学工作者、作家、编辑、教师、营业员、服务员、护士、公关人员、接待员、导游、演员、播音员等
数理能力	(强) 自然科学工作者、会计、出纳、统计师、建筑师、药剂师、高/中等技师、教师等 (中) 法官、律师、历史学研究者、护士、X光师、一般理科教师、技术员等 (低) 演员、话务员、招待员、厨师、理发师、导游、采矿工作者等
空间判断能力	(较高) 与图纸、工程、建筑有关的工作者, 牙科医生、内科医生等 (一般) 裁剪、裁缝、电工、木工、无线电修理工、机床工、钣金工等
图形知觉能力	(较强) 生物学家、建筑师、测量员、制图员、排版员、农业技术员、医生、兽医、药剂师、画家、无线电修理工、装配工等 (较弱) 历史学家、政治家、社会服务人员、招待员、售货员、办公室职员等
符号知觉能力	设计、经济、记账、出纳、办公室、打字、校对、计算机软硬件设计和操作等
运动协调能力	驾驶员、飞行员、牙科医生、外科医生、雕刻家、运动员、舞蹈家、速记人员、校对员、打字员、操作工人等
手指灵活能力	纺织工、打字员、裁缝、编织员、外科医生、五官科医生、护士、雕刻家、画家、仪表装配、刺绣、演奏家等
手腕灵巧能力	运动员、舞蹈家、画家、兽医、操作工人、乐器弹奏家等

观察范围狭窄, 不适合做新闻记者、批评家、作家、艺术家、飞行员、医生等。

缺乏钻研能力, 不适合做研究员、发明家、电影导演、报刊编辑、舞蹈人员等。

缺乏把握重点的能力, 不适合做医生、军人、外交官、商人、摄影师等。

缺乏制图能力及美感, 不适合做雕刻师、石匠、制陶工、制图工、摄影者、装饰工、裁缝、理发师等。

缺乏计算能力, 不适合做技师、物理学者、保险统计员、电机工、计算事务员、收款员等。

语言、语音表达能力差, 不适合做营业员、外交人员、公关、教师、律师、广播员、演员等。

缺乏毅力、坚持性差, 不适合做银行职员、排字员、装订工、售票员、驾驶员等。

缺乏交往能力, 不适合做外交官、经纪人、商人、招待员等。

当然, 职业与能力、性格的对应是相对的, 某个方面能力比较差并非绝对不能从事那方面的职业。人们获得成功的因素包括先天因素和后天努力, 先天缺乏的人需要付出比常人更多的努力。不管在何种职业岗位上工作, 只要立足本职工作、不好高骛远, 踏踏实实、勤勤恳恳地干, 每个人都能获得一定程度的成功。

### 1.1.3 职业理想

职业理想是指人们在一定的世界观、人生观、价值观的指导下, 对自己未来将从事的专业、工作部门、工作种类、发展目标所做出的想象和设计, 以及对自己在事业上获取成就大小的向往和追求。树立正确的职业理想, 对学生正确处理择业问题和正确对待职业生涯, 最大限度地施展自己的才华和实现自身人生价值具有十分重要的意义。职业定位是一个理性审



视自我的过程，是在了解自我基础上确定自己职业的方向与目标，并制订相关计划，避免就业盲目性，走向职业成功的有效途径和方法。

职业理想不仅是职业上的奋斗目标，而且必须是一种有可能或者有希望实现的奋斗目标，愿望与可能的统一，是职业理想的重要特点。

理想源于现实，是从现实条件出发确定的。脱离了现实条件，职业理想是无源之水、无本之木，犹如空中楼阁。每个人在确定职业理想时，绝不可以脱离现实，想入非非，一定要从个人的实际出发，既考虑到自己周围的客观条件，包括社会条件、历史条件、生活环境等，又要考虑自己的主观条件，包括个人的历史、现状、能力、专长、兴趣、志愿等。要把这两方面结合起来，确定自己的职业理想，提出自己的就业方向和奋斗目标。职业理想来源于现实，又高于现实，未来和现实的统一是职业理想的又一重要特点。

职业理想反映了主观和客观的要求，是这两方面的辩证统一。职业理想既反映社会发展的客观要求，又包含人们愿意为这个要求而奋斗的主观意向，缺乏任何一个方面都不能构成职业理想；不实现这两者的统一，也不能构成职业理想。

职业理想是人们对未来社会生活的美好向往，它是反映人们对职业愿望和需求的有形化构想，是建立在客观现实发展可能性基础上的，用客观的必然趋势来展示未来的现实。职业理想是指导、激励人们通过劳动来实现人生价值的精神动力。

## 1.2 职业理想的价值与意义

比尔·盖茨在访问北京师范大学附属实验中学时，一位高中学生问他：你的理想是什么？比尔·盖茨说：“我从小梦想就是把计算机做成一个完美的工具，这也是我毕生的追求。现在，我已经走完了一半的路程。我希望，我最终结束工作能够完全实现这样一个梦想。”

比尔·盖茨花了三十年时间，在追求理想的道路上走完了“一半”的路程。此时，在职业生涯剩下的若干年里，他是否能圆满地完成他的目标已经不再重要了，因为现在世界上已经有成千上万的人在追随和分享着他的理想。比尔·盖茨的理想之路同样值得钦佩。

我国著名桥梁专家茅以升从小好学上进，善于思考，11岁时在家乡看到端午节龙舟比赛中桥塌人亡的悲惨情景，暗下决心：长大一定学造桥。从此，他处处留心桥，观察桥。15岁时，他以优异的成绩考入唐山路矿学堂学习。在五年里，他记录了200本笔记，约900万字，摞在一起，足有一人多高。他学成以后，就为人民造桥。1937年，他主持设计和建造了中国桥梁建筑史上第一座现代化大桥——钱塘江铁路公路两用桥。茅以升的名字和我国许多新建大桥一起，永远留在祖国大江南北。他实现了个人的职业理想，也实现了为人民造福的宏愿。



像雷锋那样追求职业理想





### 1.2.1 职业理想的内涵

#### 1. 职业理想是社会意识的重要组成部分，具有鲜明的时代特点

职业理想是在一定社会生产水平条件下，人们对职业地位、职业声望评价意识的反映；是从业者在一定社会历史条件时期，在一定的世界观、人生观支配下，对自身所从事的不同职业和对自身所获得的回报的满足而产生的对职业需要的想法和设计。一定时代的社会职业受到该时代社会生产力发展水平的制约。生产力水平越高，生产方式越先进，社会分工越精细，社会职业种类就越多；科学技术越发达，职业演化速度越快，从业者选择职业的机会就越多，职业理想就越容易实现。总之，不同时代从业者的职业理想总是与该时代生产力发展水平相适应的，而职业理想在社会历史发展过程中，始终是随时代的发展而变化的，始终具有超前意识，具有来源于现实又高于现实的特点。高于现实的职业理想是促进生产方式不断改进、生产力水平不断提高、社会经济不断增长、社会不断进步的源泉和动力。

#### 2. 职业理想对职业生涯的设计，具有发展性和个体差异性

在人生历程中，职业生涯占据了绝大部分时间。人们对未来的向往和追求，不是被动地进行职业活动，而是理性地、现实地、自觉地规划自己的物质生活和精神生活，将职业理想作为激励自身行动的一种信念，并通过职业选择和从事具体的职业来得以实现。职业随着社会的不断进步而不断变化，同时也带动人们的职业理想发生相应的变化。就个人而言，随着



每个人的职业理想存在着发展性和差异性

年龄的增长、社会阅历的丰富，职业理想也将发展和变化，并具有明显的个性特点。首先是自身的政治水平、思想觉悟和道德涵养及人生价值取向，决定着职业院校学生职业理想的方向；其次是自身现有的知识结构、动手能力及对社会事物的分析判断能力，影响着职业院校学生职业理想的追求；再次是个人的性格、气质、情感、意志等非智力因素，对学生的职业适应性和职业理想的形成都具有较大的影响；最后是性别、身体等生理特质，使每个人的职业理想存在着差异性。

#### 3. 职业理想是对未来社会生活的美好向往，是实现人生价值的精神动力

职业理想是人们对未来社会生活的美好向往，它是反映人们对职业愿望和需求的有形化构想，是建立在客观现实发展可能性基础上的，用客观的必然趋势来展示未来的现实。职业理想是指导、激励人们通过劳动来实现人生价值的精神动力。职业理想与个人的生活理想、社会理想息息相关。生活理想是个人自我价值在衣食住行及休闲、娱乐、恋爱、婚姻、家庭方面的向往和追求。不同的职业由于职业声望和职业地位不同，从事不同职业的人获得的报酬也不同，直接影响个人和家庭的经济收入及社会声望，影响人们的生活方式。社会理想是指处在一定历史环境中的社会全体成员中占主导地位的共同奋斗目标，包括对社会生产力发展水平、社会生产关系类型、政治制度、社会文化、道德水平等方面的设想，制约着人们的职业理想和生活理想。职业理想所向往、追求的是职业岗位及就业要求。职业理想是在社会理想的指导下，对社会理想的落实和具体化。

### 1.2.2 职业理想的形成

职业是维持个人、家庭生存和发展的手段，是获得个性发展、实现自我价值的途径，同时也是个人社会地位的象征。学生在步入职业生涯之前，就已经有了初步的职业意识和职业道德，开始形成并发展着自己的职业理想。职业理想的形成，是一个由肤浅、主观趋于成熟、稳定的发展过程。这一过程大致可分为以下几个阶段。

#### 1. 幻想阶段

幻想阶段主要在小学时期。小学生初步具备的所谓的职业意识，是以萌芽状态表现出来的，并且具有空想突出的特点。小学生以自己原始的兴趣爱好和崇拜对象形成职业理想，现实考虑极少，带有随机性，易随客观环境的刺激而变化。

#### 2. 分化阶段

分化阶段主要是在中学时期。中学生已经初步形成了兴趣爱好和价值取向，职业理想由兴趣主导，能力占优，再到价值取向左右，并试图将兴趣和能力统一于价值观体系中。这一时期的职业理想仍然属于单纯的个人主观意识，而这种意识的职业理想到了一定阶段往往受到一定现实条件的限制。随着心理、生理等各种因素不断发展，中学生职业理想同原来的职业理想开始出现分化，分化原因主要是中学生认识到未来职业与主体状况的内在联系，他们在不断的分析比较中选择调整自己的职业理想，并且进行各种各样的努力。



小学时期职业理想处于幻想阶段

#### 3. 成熟阶段

成熟阶段是一个由具体职业倾向到抽象职业成就过渡的职业理想逐渐稳定的过程。职业院校学生和大学生处于这一阶段的初期。专业选择是职业理想的具体表现，他们权衡各个职业的价值，选取相对价值最高的职业目标，尽管将来未必从事本专业工作，但职业院校和大学学习为将来择业就业、实现职业理想完成了前期准备。伴随着知识的增长及对社会职业了解的深入逐渐形成成为某个目标或某项事业而奋斗的职业理想，即实现由倾向于具体的职业形象到倾向于抽象的职业成就感。职业院校学生和大学生职业理想在一定时期处于不完全稳定状态，这是由他们在这阶段的自我认知水平和心理成熟度决定的。职业院校学生和大学生处在职业社会边缘地带，并已开始向职业社会过渡，通过实践，其职业理想也逐步趋于稳定。

学生职业理想的影响因素包括主体因素和客体因素。主体因素是主体内部产生的、与自我意识密切关联的影响因素，包括个性、能力、价值取向等；客体因素是指职业选择中环境因素的总和，包括社会评价、经济利益、家庭等。价值取向是一个人意识系统的核心部分，而且在根本上制约着主体因素的方方面面。随着价值观的基本定型，学生的价值取向也基本定型，具体到职业认识领域。学生对某种价值的追求与排斥，对某类事物的偏好与厌恶，对某种情感的向往与躲避，便成为价值取向中与职业理想最密切的部分。学生的价值取向、职业社会的价值取向和家长的职业取向都参与了学生职业理想的形成过程，只不过它们都已融



入学生主体的价值观系统中,成为其价值观系统的一部分。

职业社会对各类职业所持的倾向性态度总会通过传媒渗透到学生职业评价心理中,成为学生社会化认识的重要方面。在现实社会中,人们普遍存在着职业高低贵贱之分的认识,这种认识即是职业的社会评价。职业的社会评价受到社会心理的强有力制约,学生职业理想的影响是潜移默化的,它已经进入了学生的社会认知领域,成为不自觉的考虑因素,尤其是他们对某种职业缺乏深入了解与切身感受时,社会评价作用会显得格外突出。经济利益对当今



即将迈入社会的中职毕业生

学生职业理想的确立起着愈加重要的作用。职业必须具有物质激励才能保持长久的吸引力,否则将无法获得选择者的重视。而金钱意识如果一味膨胀,必然损害许多职业的本色,职业将不再是“职业”,而蜕化成获取经济利益的工具。对于尚未迈入职业社会的中职学生来说,如果付出的劳动不能以合理的经济报酬予以肯定,那么就会促使其重新选择职业,并且将经济利益放到其考虑因素中更加重要的位置。职业院校学生不是超凡脱俗的圣人,经济杠杆在当代职业院校学生确立职业理想的过程中发挥着举足轻重的作用。

### 1.2.3 当代青年学生职业理想的一般特征

随着社会的开放,市场经济的发展,经济因素在青年学生职业选择中的影响越来越明显。以前在职业选择中可以抛开经济因素,是因为不同职业的经济收益几乎是一致的。特别是青年学生的工资是国家统一规定的,无论各种社会职业,工资差异不大。另外,社会的封闭也使职业选择中的经济因素在社会传统文化背景下处于不显眼的位置。但是随着市场经济的发展,人的观念发生了很大变化,社会职业的经济结构也发生了变化,工资收入在不同职业、单位之间的差距越拉越大。这就促使青年学生在选择职业时,将职业的经济收益作为一个重要的考虑因素。另外,从青年学生择业时对大公司、大企业的偏爱趋势上,也可以得出和上述结论相同的特征。许多毕业生将大公司、大企业作为择业首选,究其原因,经济方面的考虑是主要因素。尤其是沿海地区的一些三资企业和公司,一方面能满足毕业生创业发展的愿望,另一方面又能给就业者带来可观的经济收益。沿海地区对青年学生的诱惑力来源于改革开放后其与内地之间逐渐拉开的经济差距,这种地区间的差距促成了人才流动的单向性,形成了人们常说的“孔雀东南飞”现象。当然,这种单纯的经济动机绝不是促成青年学生热衷于沿海地区的唯一原因。创业的心理、对竞争环境的需要,也在相当大的程度上影响着青年学生职业理想的确立。从总体状况来看,沿海地区实行的种种优越政策和较为富裕的生活环境,都对当今青年学生极具诱惑力。因此,青年学生对三资企业和大公司的选择有增无减。

如今,不少毕业生的就业观念已经开始转变,多种经济形式的企业已被青年学生广泛接受,越来越多的毕业生在择业时不太在乎用人单位的所有制形式,甚至并不想非要为自己找个有干部编制的工作单位。他们认为,只要能够发挥自己的潜能,干出一番事业,获取应得的劳动报酬就已足够。



### 1.2.4 职业理想的价值与意义

托尔斯泰说：“理想是指路的明灯，没有理想就没有坚定的方向，就没有生活。”从这句话里可以看出，职业理想具备以下特征。

#### 1. 职业理想的导向作用

理想是前进的方向，是心中的目标。人生发展的目标是通过职业理想来确立，并最终通过职业理想来实现的。同学们在现阶段的学习生活中也已经深切地感受到，一旦学习目的不明确，学习的热情就会降低，学习的效果就不明显。因此，有了明确、切合实际的职业理想，再经过努力奋斗，人生发展的目标才能必然实现。



理想是指路的明灯

#### 2. 职业理想的调节作用

职业理想在现实生活中具有参照系的作用，它指导并调整着我们的职业活动。当一个人在工作、学习中偏离了理想目标时，职业理想就会发挥纠偏作用，尤其是在实践中遇到困难和阻力时，如果没有职业理想的支撑，人就会心灰意冷、丧失斗志。此外，如果一个人只把自己的追求定位在找个“好工作”上，即便将来有实现的可能，也不能算是崇高的职业理想，因为，这样的理想一旦实现，他就会不思进取，甚至虚度年华。总之，一个人只有树立正确的职业理想，才能无论在顺境或是逆境，都会奋发进取，勇往直前。

#### 3. 职业理想的激励作用

职业理想源于现实又高于现实，它比现实更美好。为使美好的未来和宏伟的憧憬变成现实，人们会以坚韧不拔的毅力、顽强的拼搏精神和开拓创新的行动去努力奋斗。

因此，从小立志，树立一个崇高的人生目标，然后为实现这个目标坚持不懈、奋斗不止，为人民、为国家作出贡献，这样我们的人生才有意义。



## 1.3 实现职业理想的条件与步骤

### 1.3.1 实现职业理想的条件

当年苹果电脑公司邀请当时还在百事可乐工作的约翰·史考利加入苹果电脑公司，史考利在去留之间反复徘徊，这时乔布斯用一句话打动了他：“毫无疑问，如果你继续留在百事可乐，当然可以卖更多的汽水给青少年喝；但是，如果你加入苹果电脑公司，却能够改变世界。你要把你的余生花在卖汽水上还是花在改变世界上？”

现实有了理想的指导才有前途；反之，也必须从现实的努力中才能实现理想。否则，我们就容易对现实感到失望，对前途失去信心。应该看到，我们现在所处的现实还不够完美，但完美无缺的现实需要我们大家共同去创造。一些让人怦然心动但不能实现的职业理想，它



不能称为真正的职业理想，充其量只是幻想或空想而已。那么，真正的职业理想的实现需要具备哪些条件呢？

### 1. 了解自己

你能做什么？人，最难看清楚的是自己。职业院校学生更容易把自己放在很高的起点去观察我们周围的环境，思考我们的职业未来，甚至还想将来所从事的工作条件要比别人好一些，付出的劳动比别人少一些，拿的工资却要比别人高一些。显然，这种失去“自我”的职业憧憬是“空中楼阁”，永远是可望而不可及的。只有从自身出发，从自己所受的教育、自己的能力倾向、自己的个性特征、自己的身体健康状况出发，才能够准确定位，瞄准适合自己的岗位去不懈努力。

### 2. 了解职业

要你干什么？并非所有的职业都适合你，也并非你能胜任所有的职业岗位。每种职业都有与之相适应的职业能力要求。除了具备观察、思维、表达、操作、公关等一般能力之外，一些特殊行业还有特殊要求。因此，有选择、有针对性地培养自己的能力，主动去适应并接受职业岗位的挑战是十分重要的。

### 3. 了解社会

让你干什么？职业的存在和发展与社会的需求是紧密联系的。因此，了解社会的需求是成功择业并就业的关键。了解社会主要是要了解社会需求量、竞争系数和职业发展趋势。社会需求量是指一定时期职业需求的总量，这是一个动态又相对稳定的数量。例如，有的职业有很高的社会名望，但需求量很少；有的职业不为多数人看好，但有发展前途，且需求量较大。竞争系数是指谋求同一种职业的劳动者人数的多少。在其他条件一定的情况下，竞争系数越大，职业概率越小。社会地位高、工作条件好、工资待遇优的职业，想要谋取的人数多，相应地竞争系数就大。职业发展趋势是指职业未来发展的态势。有些职业一时需求量大，竞争激烈，但随着社会的发展会日趋衰落；有些职业暂时处于冷落状况，但随着社会的发展会日益兴旺。因此，加强对社会职业需求的分析和预测，了解社会职业岗位的需求情况是极其重要的。

## 1.3.2 实现职业理想的步骤

### 1. 择业

我国现阶段实行的是“双向选择”的就业方式，即个人和用人单位的相互选择。这就要求我们在择业时须树立正确的就业观。首先要形成“自找市场”的就业观。就业凭竞争，上岗靠技能。想就业就要勇敢地投身于就业竞争的劳动力市场中，这是实现就业的必由之路。其次要确立“先求生存，再求发展”的就业观。不要把“既舒适又赚钱”作为择业的必要条件，而是要先找到工作，融入社会，然后才能实现自身价值。

在择业时，要筛选和运用职业信息。对于择业者所能收集到的各类职业信息，择业者应当结合自己的实际情况加以处理。只有这样才能使获得的信息全面、准确、有效，使之更好地为自己的择业服务。一是要运用有价值的信息寻找适合自己的工作；二是要对照筛选出的信息找到自己的不足；三是要为他人输送有效的信息。

在择业时要考虑影响择业意向的因素，择业的选择是在综合了各种因素之后所做出的选择。为此，在选择职业时，要根据所学专业的具体情况择业，要根据自己的学历层次择业，要根据自己的学业成绩和综合表现择业，要根据地域环境的特点择业。比如说，大城市条件

优越，发展的机会较多，但大城市是人才聚集的地方，竞争激烈。中小城市和不少艰苦的地方或行业需要人们去开拓、创业，在那里，经过艰苦奋斗实现的价值会更加辉煌灿烂。此外，体现在民族风情和生活习惯上的差异也会影响职业的选择。

在择业时要做好遭受挫折的准备。在激烈的劳动力市场的竞争当中，择业的成功和失败是并存的，机遇和挑战是同行的。因此，在择业时要做好遭受挫折的准备，不要因一时的挫折让自己陷入困境，因为阳光总在风雨之后。实践亦证明，成功的最大敌人不是挫折本身，而是被挫折击倒的我们自己。



求职应聘

## 2. 立业

求职不易，立业更难。立业有两种理解：一是指选定一个可以赖以谋生的职业，亦即

“谋生”。这是低层次上的但也是最基本的需求。因为，就业是人生存和发展的基本手段。二是不仅指谋生，而且求发展，说的是一个人有抱负、有追求，并且事业有成，即所谓“谋业”。这是高层次上的立业。对中职学生而言，谋求生计很重要，因为获取必要的物质生活资料必须通过就业，此外别无他法。所以，当成功择业后就要热爱就业岗位，同时还要使自己尽快进入角色，适应职业岗位。如服从安排，主动工作，尽职尽责。又如，在工作中严于律己，宽以待人；尊重他人，团结互助。只有这样，才能使自己在较短的时间里适应工作岗位的需要。



我们的人生从此起飞

应当肯定“谋职”意义上的立业，但更应鼓励“谋业”意义上的立业。因为这种立业更能体现个人价值，对社会的贡献也更大。众所周知，就业给家庭带来了稳定的收入，这不仅保证了家庭生活的稳定，也促进了生活质量的提升，也是社会稳定的基本保证。

## 3. 创业

创业，顾名思义就是创建一份自己的事业。是创业者运用知识和技能，以创造性的劳动把理想转化为现实的过程，包括两层：一是在自己所从事的职业活动中，以有别于以往、有别于常规、有别于他人的思维方式和行为方式开展工作；二是自主创业，不仅解决自己的生存问题，而且还为别人提供就业岗位。在激烈的市场竞争下，创业已经成了我们这个时代的特征和潮流。对职业院校而言，开展创业不仅要有理论，更重要的还要有实践经验。



创建一份自己的事业

### 创业的七大必备条件

(1) 充分的资源 (Resources)，包括人力和财力，创业者要具备充足的经验、学历、流动资金、时间、精神和毅力。



(2) 可行的概念 (Ideas), 生意概念不怕旧, 最重要的是可行, 有长久性, 可以继续开发、扩展。

(3) 适当的基本技能 (Skills), 不是行业中的一般技能, 而是通常说的企业管理技能。

(4) 有关行业的知识 (Knowledge)。

(5) 才智 (Intelligence), 创业者不一定要有高智商, 但要能够善于把握时机做出明确的决定。

(6) 网络和关系 (Network), 创业者需要有人帮助和支持, 不断扩大朋友网络和打好人际关系会带来不少方便。

(7) 确定的目标 (Goal)。

非常巧的是, 将七大条件的首个英文字母串在一起, 恰好是 “RISKING” (冒险) 一词, 这也反映出创业是要冒风险的。

尽管创业需要具备一定的条件, 但创业者是不会等条件都具备了再创业的, 等条件都具备之后再创业, 这种创业就不是真正的创业, 因为创业的机遇已经与你擦肩而过。因此, 对于创业者而言, 除了上述条件外, 创业者还需要具备良好的创业心理素质。我国科学家借鉴国外研究成果, 并对我国的青少年进行抽样调查, 结果分析表明, 独立性、敢为性、坚韧性和适应性这四种素质与创业成功与否有较大的相关性。独立思考, 敢想敢干, 持之以恒, 适时调整是成功创业人士的共同心理素质。实践证明, 妨碍创业的除了各种客观条件外, 最大的障碍是自己。在创业最困难、最黑暗时, 应该是创业者最坚强、最需要激情时——不轻言放弃, 永不言败。

### 1.3.3 做好职业生涯规划促进职业理想的实现

职业生涯规划是作为职业人士所面临的首要问题, 它是对个人职业发展的远景规划和资源配置。然而, 大多数人忽视或者仅仅在表面上关注这一问题, 他们希望在工作中一切都得到满足, 于是总是 “这山望着那山高”, 多次 “追求发展机会” 的结果却是不断失去发展机会。

把职业生涯规划与人生核心目标联系起来。如何实现人生核心目标, 应分为几个步骤, 这么浩大的工程不是一天就可以实现的, 也许要很多年, 要做好心理准备, 打一个持久战。人生不是一天就过完了, 每天都要努力来实施计划, 更接近目标。人生的规划与时代的步伐是相结合的, 不是闭门造车, 离开了现实条件, 再完美的计划都是没有任何意义的, 不关注现实, 就不能更有效地利用现实条件和各种新的政策。人生的规划不能离开对自己的客观分析, 如爱因斯坦是一个伟大的科学家, 但不是人人都可以成为科学家, 并不是所有的东西都可以做、可以得到。人的能力是有一定局限的, 不是任何事情都能做到的。很真实地分析自己, 这是自由控制发展自己的前提, 这样才可以更好地发挥自己的能力, 有的放矢。很少有人在意这些东西, 大都是自由放任, 到哪里就是哪里, 无所谓。其实如果很认真地做了, 逐渐就可以使自己指哪打哪、战无不胜。

一百个人中最多有一两个人清楚自己一生要的是什么, 并且有可行的计划, 有效的实施, 他们都是各行各业的领导者。世界上没有懒惰的人, 只有缺乏激情的人, 缺乏激情的人就会懒散。真正的人生是从设定目标开始的, 在此以前只不过是绕圈子而已。无论在工作、学习



还是生活、人际关系上，都要有明确的目标。“有了目标，内心的力量才会找到方向。茫无目标的飘荡终归会迷路，你内心那座无价的金矿，也终因不开采而与平凡的尘土一样。”

1970年，美国哈佛大学对当年毕业的天之骄子们进行了一次关于人生目标的调查：27%的人，没有目标；60%的人，目标模糊；10%的人，有清晰但比较短期的目标；3%的人，有清晰而长远的目标。

1995年，即25年后，哈佛大学再次对这一批1970年毕业的学生进行了跟踪调查，结果是这样的：3%的人，25年间他们朝着一个既定的方向不懈努力，现在几乎都已成为社会各界的成功人士，其中不乏行业领袖、社会精英；

10%的人，他们的短期目标不断实现，成为各个行业、各个领域中的专业人士，大都生活在社会的中上层；60%的人，他们安稳地生活与工作，但都没有什么特别突出的成绩，他们几乎都生活在社会的中下层；剩下7%的人，他们的生活没有目标，过得很不如意，并且常常在抱怨他人、抱怨社会、抱怨这个“不肯给他们机会”的世界。

其实，他们之间的区别仅仅在于：25年前，他们中的一些人知道自己的人生目标，而另一些人不清楚或不是很清楚自己的人生目标。



哈佛大学

### 1. 规划和择业时应遵循的原则

一个成功的、判断准确的策划，可以令人一生充满幸福，战胜空虚的蚕食；摆脱无意义的生活，判定正确的人生航向，让成功路上的罗盘牢牢地掌握在自己的手中。培养个性，策划自我实现的生活方式是最紧迫的任务。

当然，实现人生计划不一定是一步到位的，也许要走很多的弯路，常言“曲线救国”是有道理的。如可以先就业解决基本的生活保障，同时加强学习实践、积蓄力量，然后创办自己的企业。并且，认识到人的一生要有一个全局、系统的运筹规划，考虑可能多的因素模式，重视整体优化的方法。人无远虑，必有近忧，看远，看透，才能使事业逐步发展起来。

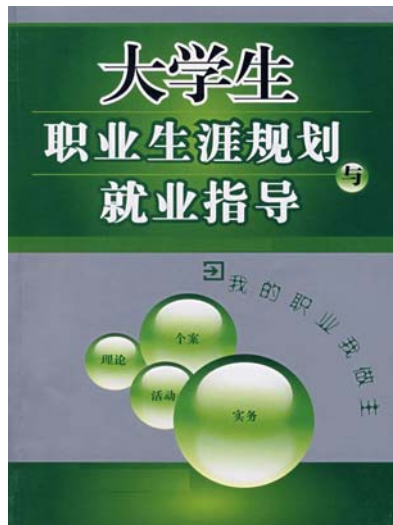
为科学、有效地进行职业生涯规划，在规划和择业时应遵循以下原则。

#### (1) 实事求是的原则

在市场经济中，职业选择的双向性要求择业者必须实事求是地选择职业，更要实事求是地看待自己的工作能力。只有实事求是地选择职业，才能实现自己的能力与生产资料和社会资源的有机结合，才能对自己、对职业单位、对社会都产生最好效应。

#### (2) 满足客观动态需要的原则

随着社会生产力和科学技术的不断发展，不同的时间、地点，社会对职业的需要是不同



我的职业我做主





的。所以,选择职业时一定要坚持满足客观动态需要的原则。这就是说在选择职业时,不能只考虑自己喜欢什么职业、自己有什么样的职业素质、自己愿意从事什么职业,还要看客观条件需要什么样的就业者。可以说,这种需要是动态的,只有按客观动态需要来选择职业才能产生最好的效益。

### (3) 扬长避短的原则

选择职业是为了劳动,是为了给社会提供物质文化财富和劳务,并在劳动中获得报酬。报酬的多少与提供的劳动效益成正比。而劳动效益,在客观物质基础及经营水平的条件下,取决于劳动者的能力和水平。不同的职业需要不同性质的劳动力。这就要求择业者按自己的长处选择职业,选择职业时不要以自己的不足比别人的长处,要尽量发挥自己的长处。

### (4) 就低不就高的原则

当前我国的社会现实是劳动力供给大于需求,失业问题将不可避免地长期存在。因此,择业时应按就低不就高的原则就业。也就是说,先选择比自己所具有的素质低、社会需要的职业就业,在劳动中坚持和发展自己的职业素质,等待机会再转换更好的职业岗位。

### (5) 综合评价执业条件的原则

在选择职业时,不能只看某一条件对自己有什么影响,一定要综合评价职业条件,看自己是否适应所选职业,以便扬长避短、充分发挥自己的能力和才智。

## 2. 进行职业生涯规划的一般步骤

### (1) 自我评估

自我评估是对自己做出全面的分析,主要包括对个人的需求、能力、兴趣、性格、气质等的分析,以确定什么样的职业比较适合自己和自己具备哪些能力。

### (2) 组织与社会环境分析

组织与社会环境分析是对自己所处的环境的分析,以确定自己是否适应组织环境或者社会环境的变化,以及怎样来调整自己以适应组织和社会的需要。短期的规划比较注意组织环境的分析,长期规划要更多地注重社会环境的分析。

### (3) 职业生涯机会评估

职业生涯机会评估包括对长期机会和短期机会的评估。通过对社会环境的分析,结合本人的具体情况,评估有哪些长期发展机会;通过对组织环境的分析,评估组织内有哪些短期的发展机会。通过职业生涯机会的评估,可以确定职业和职业发展目标。

### (4) 职业生涯目标的确定

职业生涯目标的确定包括人生目标、长期目标、中期目标与短期目标的确定,它们



就业培训

分别与人生规划、长期规划、中期规划和短期规划相对应。一般首先要根据个人的专业、性格、气质、价值观及社会的发展趋势,确定自己的人生目标和长期目标,然后再把人生目标和长期目标进行分化,根据个人的经历和所处的组织环境确定相应的中期目标和短期目标。

### (5) 制订行动方案

在确定以上各类型的职业生涯目标后,就要制订相应的行动方案来实现它们,把目标转化成具体的方案和措施。这一过程中比较重要的行动

方案是职业生涯发展路线的选择、职业的选择和相应的教育及培训计划的制订。

### (6) 评估与反馈

在人生的发展阶段，由于社会环境的巨大变化和一些不确定因素的存在，会使我们和原来制订的职业生涯目标与规划有所偏差，这时需要对职业生涯目标与规划进行评估和做出适当调整，以使其更好地符合自身和社会发展的需要。职业生涯规划的评价与反馈过程是个人对自己的不断认识过程，也是对社会的不断认识过程，是促使职业生涯规划更加有效的有力手段。

目标是行动的导航灯，是未来的现实。确立目标是制定职业生涯规划的关键，是首要的任务。有效的职业生涯设计需要切实可行的目标，以便排除不必要的干扰，全心致力于目标的实现。有了目标，便有了人生奋斗的方向。

一个人的职业生涯是一个很长的过程，所以应有一个整体职业生涯规划，但整个人生规划是一个笼统的概念，很难具体实施。我们应该把整个人生职业生涯规划分成几个长期的规划，长期规划再分成几个中期规划，中期规划再分成几个短期规划，一步一步实现它。

### 3. 职业生涯规划目标规划方式

职业生涯规划目标规划应从一生的目标写起，然后分别订出十年计划，五年、三年、一年计划，以及一月、一周、一日计划。计划订好后，再从一日、一周、一月计划实行下去，直至实现一年目标、三年目标、五年目标、十年目标。

订出未来发展目标：今生今世你想干什么？想成为什么样的人？想取得什么成就？想成为哪一专业的佼佼者？把这些问题确定后，人生目标也就确定了。

订出今后十年的大计。二十年计划太长，容易令人泄气，十年正合适，而且十年时间足够成就一件大事。今后十年，希望自己是什么样子？有什么样的事业？有多少收入？计划家庭有哪些固定资产投资？要过上什么样的生活？家庭及成员健康水平如何？把它们想清楚，一条一条地计划好，记录在案。

订出五年计划：订出五年计划的目的，是将十年大计分阶段实施，并将计划进一步具体、详细化，将目标进一步分解。

订出三年计划：俗话说，五年计划看头三年。因此，三年计划要比五年计划更具体、更详细。因为计划将是这一阶段的行动准则。

订出明年计划：订出明年计划及实现计划的步骤、方法与时间表，务必具体、切实可行。如果从现在开始制订目标，应单独订出今年的计划。

下月计划：下月计划应包括下月计划做的工作，应完成任务、质和量方面的要求，财务上的收支，计划学习的新知识和有关信息，计划结识的新朋友，等等。

下周计划：计划内容与上述月计划类似，重点在于必须具体、详细、数字化，切实可行。而且周计划必须在每个周末前做好。

明日计划：取最重要的 3~5 件事，根据事情的轻重缓急，按先后次序排好队，明天按计划去做，避免“捡了芝麻，丢了西瓜”。

下面这份职业目标是某公司营销部经理制订的。

职务目标：金牌营销总监

2002—2004 年 公司营销总监

2004—2007 年 行业竞相追捧的职业经理人

2007—2008 年 金牌营销总监



能力目标：能顺畅清晰地进行即兴演讲；能冷静利落地解决突发事件；能游刃有余地处理协调各方面的关系。

成果目标：能获得中国营销界的“金鼎奖”；能在国内权威营销类刊物上发表自己的心得和见解。

经济目标：前三年年薪以 30% 的年增长率递增，到 2008 年达到年薪 30 万元。

这份职业目标设定清晰，时间坐标也非常明确，经济目标、职务目标等都很具体、明确。

职业生涯评价：要对职业生涯成功进行全面评价，必须综合考虑个人、家庭、企业、社会等各方面的因素。职业生涯成功评价体系如表 1-2 所示。

表 1-2 职业生涯成功评价体系

评价方式	评价者	评价内容	评价标准
自我评价	本人	1) 自己的才能是否充分施展 2) 对自己在企业、社会进步中所做的贡献是否满意 3) 对自己的职称、职务、工资待遇等方面的变化是否满意 4) 对处理职业生涯发展与其他人生活的关系是否满意	根据个人的价值观及人的知识、水平、能力
家庭评价	父母、配偶、子女等家庭成员	1) 是否能够理解和肯定 2) 是否能够给予支持和帮助	根据家庭文化
企业评价	上级、平级、下级	1) 是否有下级、平级同事的赞赏 2) 是否有上级的肯定和表彰 3) 是否有职称、职务的晋升或相同职务责权范围的扩大 4) 是否有工资待遇的提高	根据企业文化及其总结经营结果
社会评价	社会舆论、社会组织	1) 是否有社会舆论的支持和好评 2) 是否有社会组织的承认和奖励	根据社会文明程度、社会历史进程



## 自测自评

测试旨在帮助你选择自己更喜欢的或者更适合的职业，使你找到满意的工作。本测试的每一个题目都给出一种活动，或一种技能，或一种职业，请根据自身情况选择。

选项：

1□——非常不喜欢 2□——稍有不喜欢 3□——无所谓 4□——稍有喜欢 5□——非常喜欢

1	演奏音乐	1□	2□	3□	4□	5□
2	设计服装	1□	2□	3□	4□	5□
3	创作诗歌	1□	2□	3□	4□	5□
4	作家	1□	2□	3□	4□	5□
5	画家	1□	2□	3□	4□	5□
6	歌唱表演	1□	2□	3□	4□	5□
7	了解鸟类迁徙规律	1□	2□	3□	4□	5□
8	研究天空的星系	1□	2□	3□	4□	5□



9	植物专家	1□	2□	3□	4□	5□
10	地理学家	1□	2□	3□	4□	5□
11	探讨骨髓的功能	1□	2□	3□	4□	5□
12	探讨人类的起源	1□	2□	3□	4□	5□
13	策划企业活动	1□	2□	3□	4□	5□
14	领导促销活动	1□	2□	3□	4□	5□
15	销售经理	1□	2□	3□	4□	5□
16	企业经营顾问	1□	2□	3□	4□	5□
17	投资者	1□	2□	3□	4□	5□
18	市场行情策划	1□	2□	3□	4□	5□
19	参加联谊活动	1□	2□	3□	4□	5□
20	调节邻里纠纷	1□	2□	3□	4□	5□
21	为公益事业作义务宣传	1□	2□	3□	4□	5□
22	当教师	1□	2□	3□	4□	5□
23	做职业咨询顾问	1□	2□	3□	4□	5□
24	安慰别人	1□	2□	3□	4□	5□
25	图书资料管理	1□	2□	3□	4□	5□
26	文字处理	1□	2□	3□	4□	5□
27	账务统计	1□	2□	3□	4□	5□
28	税务管理	1□	2□	3□	4□	5□
29	机械制图	1□	2□	3□	4□	5□
30	汽车修理	1□	2□	3□	4□	5□
31	田间劳动	1□	2□	3□	4□	5□
32	当工人	1□	2□	3□	4□	5□

### 评价标准:

1~6 为艺术型, 7~12 为研究型, 13~18 为企业型, 19~24 为社会型, 25~28 为常规型, 29~32 为现实型。

计分方法: 非常不喜欢 1 分, 稍有不喜欢 2 分, 无所谓 3 分, 稍有喜欢 4 分, 非常喜欢 5 分。

6~12 分为较低, 13~24 分为中等, 25~30 分为较高, 分数越高, 表明你越喜欢该类型的工作。

## 研究性学习

1. “本求事业并无大小, 大事小做, 大事变成小事; 小事大做, 则小事变成大事。”这是我国伟大的人民教育家陶行知先生曾说过的一段话。同学们可以分成几个活动小组进行集体讨论, 谈谈自己对大事和小事的认识理解, 讨论结束后形成书面材料。

2. 每位同学走访一位身边的创业者, 通过网络、图书馆查阅一位成功者的相关资料, 然后在班级交流, 与同学分享。



3. 请同学们以小组为单位, 去本地的人才市场, 针对当代青年的择业观、就业观进行调查, 以小组为单位写出调查报告。

4. 通过本章的学习, 设计并完善个人的职业生涯规划。



## 推荐阅读书目

1. 陶铸,《理想·情操·精神生活》, 北京, 中国青年出版社, 1964 年

2. 张海迪,《轮椅上的梦》, 北京, 人民文学出版社, 2005 年

3. 阿付,《励志羊皮卷》, 北京, 当代世界出版社, 2008 年

4. 兰思·田中,《有梦就去追——如何实现你的职业理想》, 北京, 外文出版社, 2009 年

5. 尼·奥斯特洛夫斯基著, 梅益译,《钢铁是怎样炼成的》, 北京, 人民文学出版社, 1995 年





## 第2章

# 职业意识：影响个人就业和择业的方向

职业意识是作为职业人所具有的意识，是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映，是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器，它包括责任意识、顾客意识、全局意识、自律意识、保密意识、学习意识等方面。职业意识的形成不是突然的，一般要经历由幻想到现实、由模糊到清晰、由摇摆到稳定、由远至近的产生和发展过程。职业意识既影响个人的就业和择业方向，又影响整个社会的就业状况。职业意识由就业意识和择业意识构成。就业意识指人们对自己从事的工作和任职角色的看法；择业意识指人们对自己希望从事的职业的看法。

职业意识对于学生的择业和择业准备关系极大。我们在职业院校学习首要的目的是为了毕业时找到一份工作，最好是既适应自己个性特长，又有较高收入的工作。但在现实生活中，很多学生对自己与职业的匹配非常模糊，不知道自己到底应该从事什么职业，也不能对自己进行合理的职业定位。因此，为使自己在激烈的职场竞争中争得一席之地，必须从入学的第一天起，就要对自己今后的人生进行设计，树立正确的职业意识，培养职业兴趣，立下职业目标，为自己以后的职业成功奠定坚实基础。



### 2.1 责任意识

我国近代思想家、戊戌维新运动领袖之一的梁启超先生曾说：“人生于大地之间各有责任。知责任者，大丈夫之始也；行责任者，大丈夫之终也；自放弃其责任，则是自放弃其所以为人之具也。是故人也者，对于一家而有一家之责任，对于一国而有一国之责任，对于世界而有世界之责任。一家之人各自放弃其责任，则家必落；一国之人各自放弃其责任，则国必亡；全世界之人各自放弃其责任，则世界必毁。”正如梁启超先生所言，一旦社会没有了责任，那么家将必落、国将不国。



国家兴衰，我的责任

#### 2.1.1 责任意识的内涵

人是要有责任意识的。如果一个人没有责任意识，那就意味着这个人没有精神灵魂。那么什么是责任呢？责任就是分内应做的事情。责任意识实际上就是有责任感，有责任心。所



谓责任心，是指个人对自己和他人，对家庭和集体，对国家和社会所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。它往往外化为对某一负担的承认和对某一任务的积极行为。责任心不仅是一种心理品格，也是一种道德素质和能力要素。例如，作为一个医生的责任就是“救死扶伤”，为病人解除痛苦。又如，作为一名军人的责任就是“保家为国”，让我们有一个安宁的学习、生活和工作环境。



群“心”璀璨图

责任心与自尊心、自信心、进取心、雄心、恒心、事业心、善心等相比，是“群心”灿烂中的核心。古人曰：勿以善小而不为，勿以恶小而为之。行动之中见素质，小事之中看品格。托尔斯泰认为：“一个人若没有热情，他将一事无成，而热情的基点正是责任心。”强烈的事业心和责任心，是一个人能否做好工作的前提。不具备这一条，即使是简单的工作也做不好。每个人天生都有责任心，只是在后天受环境、教育、性格等影响，责任心的强弱各不相同。

王顺友，四川省阿坝木里藏族自治县邮政局投递员，长年累月、日复一日，默默无闻地奔波在往返里程达 612 公里的深山峡谷的乡邮投递路线上。20 年来，他不知道自己掏钱为多少乡亲往外寄过东西。

他忠诚如铁、责任如山、亲民如水、生活如歌、情深如海的精神，展示了一个普通人在平凡岗位焕发出的时代风采。

## 2.1.2 树立责任意识的重要意义

### 1. 责任意识是工作的需要

当我们随手翻阅报纸，信步走上街头时，我们随时都可以发现，几乎在所有的招聘广告上，都将责任心作为对招聘人员的一项重要要求。因为任何一个单位、企业，要想在激烈的竞争中获得发展，首先需要的是具有责任心的人，有责任心，才会去努力，也才会有发展。可见责任心作为一种重要的社会属性、人格品质，是多么的不可或缺。在畅销书《做事做到位》中，作者这样写道：“有人说，假如你非常热爱工作，那你的生活就像是天堂；假如你非常讨厌工作，那你的生活就像是地狱。”因为在你的生活当中，有大部分的时间是和工作联系在一起的，不是工作需要人，而是任何一个人都需要工作。你对工作的态度决定了你对人生的态度，你在工作中的表现决定了你在人生中的表现，你在工作中的成就决定了你人生中的成就。所以，如果你不愿拿自己的人生开玩笑，那就在工作中勇敢地肩负起责任来。有了这份责任，你在工作岗位上就会潜移默化地改变自己。

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯曾对人说起他少年时的一段经历。



加油站

在杰克·法里斯 13 岁时，他开始在父母的加油站工作。那个加油站里有 3 个加油泵、2 条修车地沟和 1 间打蜡房。法里斯想学修车，但父亲让他在前台接待顾客。

当有汽车开进来时，法里斯必须在车子停稳前就站到车门前，然后检查油量、蓄电池、传动带、胶皮管和水箱。法里斯注意到，如果他干得好，顾客大多还会再来。于是，法里斯总是多干一些，帮助顾客擦去车身、挡风玻璃和车灯上的污渍。

有段时间，每周都有一位老太太开着她的车来清洗和打蜡，这个车的车内地地板凹陷极深，很难打扫。而且，与这位老太极难打交道，每次当法里斯给她把车准备好时，她都要再仔细检查一遍，让法里斯重新打扫，直到清除完每一缕棉绒和灰尘，她才满意。

终于，有一次，法里斯实在忍受不了了，他不愿意再伺候她了。这时，他的父亲告诫他说：“孩子，记住，这就是你的工作！不管顾客说什么或做什么，你都要做好你的工作，并以应有的礼貌去对待顾客。”

父亲的话让法里斯深受震动，法里斯说道：“正是在加油站的工作使我学习到了严格的职业道德和应该如何对待顾客，这些东西在我以后的职业生涯中起到了非常重要的作用。”

既然已从事了一种职业，选择了一个岗位，就必须接受它的全部，就算是屈辱和责骂，那也是这项工作的一部分，而不是仅仅只享受工作给你带来的益处和快乐。

面对你的职业、你的工作岗位，请时刻记住，这就是你的工作，不要忘记你的责任，工作呼唤责任，工作意味着责任。

## 2. 责任意识是企业文化的需要

企业文化是企业在长期的生产经营和管理活动中创造的具有本企业特色的精神文化和物质文化，它由企业精神、制度文化、物质文化三个部分组成。企业文化是企业生存的基础，发展的动力，行为的准则，成功的核心，它对企业员工的思想和行为起着导向作用，对企业员工具有凝聚和激励作用，对员工行为具有约束和辐射作用。企业文化需要企业全体员工共同建立。一个员工如果缺乏对企业、组织、团队的责任心，那么给他提供再好的工作环境、再好的福利条件、再好的发展空间，都将成为枉然。正如比尔·盖茨所说的：“人可以不伟大，但不可以没有责任心。”

南海集团是一家集研发、生产、销售为一体的大型电器公司。某中等职业学校毕业生王某被安排在该公司实习。一次，一位经销商钱某正想把合作计划用订书器订好后交给该公司董事长张某时，正巧订书器里的订书钉用完了。于是，张董事长给实习生王某打电话：“拿点订书钉来。”实习生王某快速赶到董事长办公室，让钱某感到吃惊的是她手里还拿着另外一个订书器，主动问好后迅速把资料接过来，用带来的订书器把资料订好后递给钱某，再把手里那个装满订书钉的订书器留下来，自己带着空的订书器，微笑点头致意，得体而礼貌地后退转身而去，让钱某对这家公司的印象良好而深刻。张董事长立即通知人事部经理，请实习生王某实习期满后正式在公司上班。

## 3. 责任意识是成功者的必备素质

大凡在事业上取得成功的人，都是富有责任感的人。北京师范大学的科研工作者查阅了 53 位学者和 47 位艺术家的传记，发现这些人尽管从事的工作和环境不同，但有一点是相同的，就是都有对国家和人民强烈的责任感。个体在良好的自主学习、终身学习品质形成的整





个过程中，都是在自觉或不自觉地履行责任这种精神力量的推动下形成的。



抗击“非典”

2003年5月7日清晨，年仅39岁的抗“非典”英雄陈洪光殉职。当“非典”疫情突袭中国之时，他一直主动坚守在一线上，冒着可能被感染的危险，亲自为100多名危重患者插管上呼吸机。在一线抗“非典”的70多个日夜里，他在病房里经常一待就是10多个小时。

没有豪言壮语，没有利益渴求，用行动诠释着他的人生，直到意外感染、病重殉职、遗体捐献。

他以短暂的人生实现了伟大的人生价值！

#### 4. 责任胜于能力

不论你从事何种职业，责任是干好工作的前提。责任心强，再大的困难也可以克服；责任心差，很小的问题也可能酿成大祸。工作干得好坏，责任心起决定作用。著名的IBM公司企业文化的核心是“永远有强烈的责任意识”。管理学家曾说：“如果你能真正钉好一枚纽扣，这应该比你缝制出一件粗制滥造的衣服更有价值。”责任本身也是一种能力。有责任感的人，干工作不会找借口，不会挑肥拣瘦，不会推诿扯皮，而是发挥自己的聪明才智，想方设法打开思路，拓宽视野，千方百计化解矛盾，解决问题。一个缺乏责任感的人，或者一个不负责任的人，不仅失去别人的信任与尊重，而且在工作中往往一事无成。当然，强调责任胜于能力，并不是说完全否定能力。有道是：三分能力，七分责任。“责任胜于能力”的理念对我们而言，就是要爱岗敬业，乐于奉献，圆满完成自己的本职工作。

### 2.1.3 责任意识的培养

#### 1. 责任意识培养的“五个阶梯”目标

目标阶梯之一：对自己负责。培养自尊、自信、自律、自主、自强的意识。

目标阶梯之二：对他人负责。尊重与接纳他人，富有爱心与合作精神。

目标阶梯之三：对集体负责。主动关心爱护集体，珍惜集体荣誉，积极参加集体事务和各项活动，履行应尽的义务，学会共享，主动为集体发展尽职。

目标阶梯之四：对家庭负责。尊老爱幼，为父母分忧，营造温馨的家庭氛围。

目标阶梯之五：对社会和国家负责。勤奋学习和努力工作，讲爱心与奉献，积极参与公益活动，爱护环境，树立远大理想，立志报效祖国。

#### 2. 责任意识培养的方法

著名儿童心理学家林崇德教授指出：“责任意识是在生活过程和教育过程中形成与培养起来的。责任意识的形成方式主要是靠简单的重复和有意识的练习。”

为培养高尚的责任意识，我们要有意识地从以下几个方面努力。



责任意识培养阶梯图

### (1) 关注细节，养成良好的学习习惯

作为一名学生，有责任培养自己良好的学习品质，从小养成良好的学习习惯。要认真遵守课堂纪律，学会听讲、回答问题、读书、写作业、技能训练，培养学习做事的认真态度。面对知识和技能，不要单从兴趣出发，要磨炼自己学习的意志，在学习中能吃苦，说明学习的责任心就强。

### (2) 重视上操，培养自觉锻炼的责任心

要重视自己每天上操的表现，无论集合、队列的整齐，还是每一节操的每一个动作，都要及时到位。每天总结自己有无错误，及时纠正，锻炼好自己的身体，有个好身体将来才能为社会更好地工作。

### (3) 在平时的卫生保洁工作中，培养主动劳动的责任心

我们经常看到有的学生轮到值日，放学后没有扫地就偷偷地跑回了家；有的学生不愿意打扫包干区，看着其他同学干得热火朝天，自己却在一旁站着看或玩耍；有的学生吃完零食后将包装袋随手乱扔……这些不良行为，其实就是学生责任心的问题。为克服此类不良习惯，可以对自己提出“不做值日，成为无纸班”的要求。“每人桌椅下方一小块儿，小小责任区人人来把好关”，重在保洁、见纸就捡、不再乱丢乱扔、整理好自己的书包桌椅，在每一天的“保洁”中，不仅捡自己座位下的纸，还帮助旁边的同学捡。“伸伸手、弯弯腰、捡捡纸”的劳动责任，不仅会使你懂得保护环境的重要，而且有利于增强“保洁”意识。

### (4) 自觉参与集体活动，在班集体建设中培养责任心

“学校无小事，事事有教育；做好每一件小事，争当优秀班集体”，在一点一滴的小事中，潜移默化地培养自己爱集体的责任心。在做事情时，我们应该努力去做，做完后要反思：“我尽力了吗？我努力了吗？”作为集体的一分子、一滴水，要为集体争光，集体的荣誉就是个人的荣誉。我们要树立自己的奋斗目标，争取为班级、学校多作贡献。



学会关心别人，帮助别人

老吴是个退伍军人，几年前经朋友介绍来到一家工厂做仓库保管员，虽然工作不繁



上操及时到位

### (5) 关心别人，培养社会责任心

首先要对自己负责任，同时也要学会关心别人，帮助别人。因为每个人都有需要别人帮助的时候。你自己有麻烦时，往往需要他人的帮助，同样，当别人遇到困难时，也需要你伸出援助之手，提供帮助。当感受到被帮助人的感激之情时，自己就会体验到自身的价值，同时也提高了自己的责任感。

责任意识的养成不是一朝一夕的，我们的行为也会反反复复。当我们认定责任心对于自己来说是一种很重要的素质时，就应该努力地去培养，因为，我们今天的学习行为要为自己的将来着想，要为自己的可持续发展服务。



重，无非就是按时关灯、关好门窗、注意防火防盗等，但老吴却做得超乎常人的认真。他不仅每天做好来往工作人员的提货日志，将货物有条不紊地码放整齐，还从不间断地对仓库的各个角落进行打扫清理。

3 年下来，仓库没有发生一起失火失盗案件，其他工作人员每次提货也都会在最短的时间里找到所需的货物。在工厂建厂 20 周年庆功会上，厂长按老员工的级别，亲自为老吴颁发了 5 000 元奖金。好多老职工不理解，老吴才来厂里 3 年，凭什么能够拿到这个老员工的奖项？

厂长看出大家的不满，于是说道：“你们知道我这 3 年中检查过几次咱们厂的仓库吗？一次没有！这不是说我工作没做到，其实我一直很了解咱们厂的仓库保管情况。作为一名普通的仓库保管员，老吴能够做到 3 年如一日地不出差错，而且积极配合其他部门人员的工作，对自己的岗位忠于职守，比起一些老职工来说，老吴真正做到了爱厂如家，我觉得这个奖励他当之无愧！”



## 2.2 顾客意识

顾客是上帝，是商品的接受者、选择者、购买的决定者，是商家的衣食父母，对待顾客的态度，实质上就是对待自己“饭碗”的态度。市场的回报是公平又残酷的。

### 2.2.1 顾客意识的内涵

顾客，即消费者，是指社会组织的具体服务对象，如宾馆中的住客、酒店中的就餐者及火车、轮船、飞机上的乘客等。顾客意识是指从组织整体的立场出发，为组织的生存和发展而主动与各方面进行沟通、协调、理顺和改善各种关系的意识。它是一种综合性的职业意识，是员工应该具备素质的核心。

早在 20 世纪 70 年代，顾客关系便已上升到直接影响企业组织生存的核心层次。可以



满足顾客需求

说，失去了顾客，便没有了组织的生存空间；反之，了解顾客需求，掌握顾客需求脉搏，社会组织才能拥有一个生存空间。美国著名公关专家加瑞特指出，无论大小组织都永远必须按照下列信念来计划自己的方向，这个信念就是：组织要为顾客所有，为顾客所治，为顾客所享。总之，满足顾客需求（包括满足的质、量、时间与空间）是一切社会组织赖以生存和发展的基础。

美国凯皮特公司（北美机械制造公司）

在他的广告里说：“凡是买了我们产品的顾

客，不管在世界上哪个地方，若需更换零配件，我们保证在 48 小时内送到，如果耽误，我们就将产品白送给你们。”他们说到做到，有时为了一个价值只有几十美元的零件，甚至不惜动用飞机送货，费用高达数千美元。正是由于卓著的经营信誉，该公司能经营 50

余年并日渐兴盛。

### 2.2.2 良好顾客意识的重要意义

树立顾客意识，建立良好的顾客关系，目的是促使顾客形成对组织及其产品的良好印象和评价，提高组织及其产品的知名度和美誉度，增加对市场的影响力和吸引力，为实现组织和顾客的共同利益服务。

#### 1. 良好的顾客意识能够为企业带来直接利益

一个社会组织的存在价值，很大程度上在于其产品和服务能够得到顾客的接受和欢迎。对于企业来说，顾客就是市场，有了顾客就有了市场，满足了顾客的需求，企业的经济效益就能够实现。得人心者得市场，良好的顾客关系是企业经营的生命线，可以给组织带来直接的经济利益。

#### 2. 良好的顾客意识能够帮助企业树立正确的经营思想

“利润第一”还是“顾客第一”，是两种根本对立的经营观念。企业要实现自己的目标，最根本的任务就是使其产品和提供的服务得到顾客的认可和接受。企业必须通过满足顾客和社会的需求来换取自己所希望的利润。因此，企业应把顾客放在第一位。树立顾客意识，就是要树立“顾客就是朋友”的思想，不仅要满足顾客物质消费的需求，还要满足顾客信息知晓的需求、情感的需求、选择的需求、表达和参与等精神方面的需求，从而达到经济效益和社会效益的统一。

世界著名的巴黎希尔顿酒店曾发生过这样一件事：一位来自美国的女士在此预订了一个豪华套房，刚刚抵达希尔顿酒店就出门办事去了。待这位女士回来后发现，整个套房从地毯、灯罩、沙发、窗帘无一不换成了大红颜色。这位女士既高兴又惊奇，她叫来服务生问他们是怎么知道她偏爱大红颜色的呢？服务生回答说：“女士您一进酒店我们就发现您身上穿的、手上拎的、头上戴的皆为大红色，我们感觉您一定喜欢这种颜色，所以我们就把房间的布置换成了您喜欢的颜色了。”这位女士听后心悦诚服，写了张一万美元的支票作为小费。

#### 3. 良好的顾客意识能够形成稳定的顾客群

树立良好的顾客意识，自觉维护顾客权利，能为现代社会营造一个健康、良好、稳定的顾客环境，即培养顾客的需求意识。企业要尽可能地进行消费教育，如为顾客和公众编辑、印发指导生活的手册和刊物；举办操作表演会和实物展览会；帮助顾客认识和熟悉新产品的性能、技术；举办培训班，让商店销售人员和顾客掌握使用、维修和保养某类产品的基本知识；向报纸、杂志、电台、电视台、网站提供有关新产品的介绍性资料等。总之，企业要扮演起顾客的教育、引导和组织角色，与顾客一起设计生活、美化生活，从而形成和谐的顾客关系。

广东格兰仕公司在数年前就已开发生产出了可与世界名牌产品相比，而价格仅为其一半的微波炉，但他们没有急于抢占市场，而是首先投入了巨大的人力、财力并运用传媒的力量在全国范围对微波炉的使用特能、产品优势及维护、保养知识作细致、系统的介绍，并编制了 500 多例微波炉菜谱，仔细介绍微波炉的烹调技法，还派出“格兰仕小姐”到各





地市场作现场演示，甚至还通过听众热线、咨询电话等形式与顾客作深层次的沟通，使微波炉这一新产品很快为人们所熟悉和接受，使格兰仕微波炉不仅在国内市场的占有率稳步上升，还远销 50 多个国家和地区。

### 2.2.3 顾客意识的培养

#### 1. 培养五种服务态度

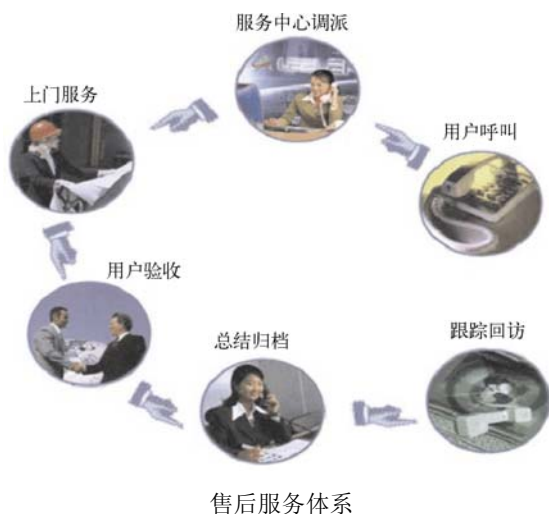
真诚质朴、尊敬备至、乐于助人、温良谦恭、彬彬有礼。

#### 2. 养成七种服务习惯

决不，永不欺诈顾客；决不告诉顾客你没法完成顾客提出的服务；决不夸口许诺，要始终出色地工作；永远待客如雇主；永远公平地对待每一个客人；永远努力使事情一次办成；接受偶尔的失败。

#### 3. 纠正对顾客投诉的错误认识

有些人认为，顾客投诉是故意找茬，这种想法是不正确的。顾客投诉的目的是保护自己的合法权益，如果不能正确对待顾客的投诉，失去的是顾客的信任，最终组织自身的利益也将难以得到保障。对顾客上门投诉要热情接待，用完善的服务，处理好与顾客的关系。



#### 4. 造就优质服务

优质服务不仅表现在顾客购买产品时的热情周到上，而且表现在产品销售出去以后的一系列服务上，如负责修理和退换货物，设立维修点，保证零配件供应，代办运输、安装及处理投诉和建议等。这种始终如一的完善服务是搞好顾客关系的重要保证。

#### 5. 学会为同事服务

有朋友且乐于与他人交往，能全面接纳他人，包括他人的缺点和不足；在与人相处中，尊敬、信任、喜悦等积极态度多

于嫉妒、怀疑、憎恶等消极态度；在人际交往中保持自尊、自信、自重。



## 2.3 全局意识

中国清代人物陈澹然在其上奏疏《寤言二迁都建藩议》中写到：“自古不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域。”意思是说，不从长远利益的角度来策划，就不能够筹划好一个时期的事情；不从全局的角度考虑问题，就不能够做好一个地区的事情。

### 2.3.1 全局意识的内涵

要理解全局意识的含义，首先要了解什么是全局。全局，辞典解释是“整个的局面”。所谓全局意识，就是要全局在胸，把全局作为考虑和解决问题的出发点和落脚点。

树立全局意识，就是要坚持全面看问题的思想方法。唯物辩证法认为，任何事物都不是孤立存在的，都与周围的其他事物、现象、过程这样或那样地联系着，事物联系的普遍性和多样性要求我们在认识事物时，要尽可能从各个方面来把握事物的联系，坚持全面看问题的思想方法，反对形而上学和片面性。

坚持全面看问题的思想方法，才能做到全局在胸，胸中有数，着眼于一盘棋的全局，把事关发展的各项工作抓紧抓好。

### 2.3.2 正确处理好几个关系

#### 1. 全局与局部的关系

全局是由局部构成的，不能脱离局部而存在；但全局又高于局部，局部是全局的局部，对全局有着不可忽视的影响。同时，全局和局部又是相对而言的。在一定范围内为全局的东西，在更大范围内则可能成为局部；反之，在一定范围内为局部的东西，在另一范围内可能变为全局。两者在一定范围内可能相互转化。正因为如此，我们在考虑问题时，既不能拘泥于局部，夸大局部，又不能为了全局的利益而忽视局部的积极性，而是应该统筹兼顾，着眼于全局。

#### 2. 集体与个体的关系

前苏联教育家苏霍姆林斯基认为，“集体”是一种“精神共同体”。它不是人员的简单组合，而是相互间的融合，在此基础上形成的不可分割的整体，好比是“由成千上万条溪流汇合成的江河”。这就是说，集体不是一般群体；集体一旦形成，具有比各个成员相加更大的力量。我们要明确个人与集体的关系，正确认识自己在集体中的位置和作用，认清自己对集体的责任和义务，从而自觉地关心集体、爱护集体，并把自己的言行与集体荣誉联系起来，把自己融合于集体之中，最终把集体目标内化为个体目标。

#### 3. 全局与细节的关系

全局研究的是“做正确的事情”，细节关注的是“把正确的事情做好”。管全局与抓细节是一个问题的两个方面，细节应始终服从和服务于全局。全局与细节不是截然分开的，全局由无数个细节构成，管全局包含了抓细节，抓细节体现了管全局。无法想象，离开细节支撑还能有全局，或者细节脱离全局还有多大价值。管全局时，要搞好顶层设计，既条分缕析，抓住重点，又心细如发，关注细节，尤其对影响进程、关系重大的关键性细节，要未雨绸缪、反复推敲、精心部署，做到疏密结合，大中见小；而在具体抓细节时，要自觉地围绕服务全局、保证全局来开展工作，做到心系高端，小中见大。



## 2.4 自律意识

自律，就是一个人按照一定的标准进行自我管理，自我约束，从而实现自立、自控、自行到自治。达到自治水平，一个人的自律也就进入了很高的境界，从而实现了真正的自律。自律是一个人全面素质的一部分，是一个人自我修养所要达到的目标。

与自律相对的是他律。他律指依靠外部力量使人接受一定的道德观念和履行一定的道德规范，并依据社会舆论、社会奖励与罚惩等为动力，促使人在思想和言行上遵循一定的规范，承担相应的社会角色，成为被社会接受的人。



人的道德发展的基本规律是从他律向自律发展的过程。他律能为人的发展提供一种有章可循、相对稳定的社会交往环境，自律是对他律的内化和升华。从目标与手段的关系上，他律是手段，自律是目标，进行他律教育的目的就是为了实现自律，在自律养成的前后，他律起着保障和监督的作用。

### 2.4.1 自律内容

从心理结构上分析，自律包括自律意识、自律情感、自律意志和自律行为。人们通常讲的自律主要是指自律行为。但是，自律作为一个完整的过程应该包括上述四个环节。

自律意识是人们对道德规范、道德行为准则及其执行意义的认识，亦称自律观念。有了自律意识，人们知道什么该做什么不该做，并能对某个行为正确与否做出相应的道德判断，分清是非、善恶、好坏。自律意识是自律行为的起点，在整个心理结构中起基础性作用，自律意识水平的高低直接影响自律行为的水平。

自律情感是伴随自律意识而出现的情感。它是人们在对自己或者他人的思想、意图、行为、举止是否符合自律要求而产生的情感体验。当自己或他人的思想意图和行为举止符合一定的社会规范需要时，就产生道德自律上的满足，获得积极的情感体验，如高兴、愉悦、舒畅等。否则就是自律需求得不到满足，产生消极的情感体验，如生气、愤愤不平、恼怒等。自律情感影响自律意识和自律行为的形成及其倾向性。

自律意志是人们自觉地克服困难去完成一定的任务从而实现预定自律目标的过程，它是调节自律行为的内部力量。



自律行为

自律行为也就是通常说的自律，是通过上述三个环节人们最终落实在实际行动中的体现。它是人们在自律意识和自律情感的基础上产生自律动机，进而引发的行为，并用意志的力量使之贯彻始终，养成道德行为习惯，达到自治。例如，某学生通过学校规章制度的学习，知道高中学习期间以学业为主，不能谈情说爱，并给自己在学习上树立远大的目标，学习期间对异性产生了好感，但是一想到校规和自己的目标，随即就努力地克制自己这份感情，转移注意力。

结果，经过一段时间的努力，不但控制住了自己那份冲动的感情，而且学习成绩蒸蒸日上。这个过程中，校规与班主任的教育是他律，学生接受并认可后构成自律意识的内容，控制自己不做违背校规的事情，克制自己的情感，并且转移自己的注意力，让在异性上不能满足的需要升华为努力学习完善自我的动力，这就是自律意志与自律情感共同起的控制与调节作用。虽然有对异性的感情冲动，但是该生却没有表现出来，自己管住了自己，表现出相应的自律行为。

### 2.4.2 严格自律的重要意义

#### 1. 自律意识对一个人的成长具有重要意义

自律意味着更多的约束。南宋理学家杨时说：“赴汤火，蹈白刃，武夫之勇可能也；克

己自胜，非君子之大勇，不可能也。”这句话道出了自律的难度，但正是严格的自我约束，才能成就卓越的集体和个人。没有任何人可以在缺少它的情况下获得并保持成功。我们甚至可以说，无论一位领袖有多么过人的天赋，若不运用自律，就绝不可能把自己的潜能发挥到极致。自律促使领袖步步攀向高峰，也是使领导能力得以卓有成效地维持的关键所在。

## 2. 强烈的自律意识，是激发自己不断进取的加速器

“以铜为镜，可正衣冠；以史为镜，可知兴替；以人为镜，可知得失。”人们要在自律中总结经验、发现问题，努力增强解决自身问题的能力。有了自律意识，就能坚持原则，积极开展批评与自我批评；就能虚怀若谷，听得进逆耳忠言；就能自觉防止和克服形式主义和官僚主义。只有善于自律，在取得成绩时，提醒自己看到不足，在遇到困难和挫折时，告诫自己不要失去信心，才能掌握人生的航舵，驶向成功的彼岸。只要人人都严于律己，必然少犯错误，推动事业进步。

古人云：“知之难，不见人，在自见。”后汉东莱太守杨震，其“自律意识”就比较自觉而强烈。吕邑令王密深夜怀金十斤相赠，杨拒纳，王密劝道：“夜幕无人知。”杨震则说：“天知，地知，你知，我知。何谓无知者？”事实上，要想人不知，除非己莫为。纸是终究包不住火的，隐瞒怎么能瞒得了长久呢？因此，要有“自律意识”。有了它，可以使人警觉，悉心防范，在不义之财面前不失操守；可以使人自尊自爱，在人情义气面前不失原则。



后汉东莱太守杨震

### 2.4.3 自律意识的培养

#### 1. 自我管理

自我管理是自觉地运用自我意识对自己进行制约和激励，使自己说话要符合道理，做事务要求妥当。正确进行自我管理能使自己健康完善地发展，不断接近自己的人生目标。应保持良好的积极向上的心态，多做有意义的事，把爱播散到人间，增强自己的荣誉感，提高自己的自律意识，为将来走向社会打下坚实的基础。从现在做起，从小事做起，从细节做起，树立自律意识，争取在平凡的岗位上铸就不平凡的事业。

#### 2. 自我教育

自我教育是一种自律、自省、自励、自强的行为，自我教育是克服自身的缺点，不断取得进步的重要方式。为了增进自己的自律能力，你可以试试下面几个方式：①订出你行事的优先顺序。想一想，试着举出生活中两三个对你最为重要的事情，以它们为标题，依次写下你能够以自律来培养、提升它的步骤。排出一套每天或每周执行的计划，使你有规律的行动带来可以预期的效果。②列出你的理由。花一些时间把前述行动所能带来的好处列出来，将这些好处张贴在你每天可以看见的地方，当你泄气或想放弃时，就把这张单子大声念给自己听。③把借口丢进垃圾筒。写下每一项你可能半途而废的理由，逐一把它们念出来，对自己宣布这些理由不能成为你的借口。如果有一两样看似合理，就找出解决的办法，使它不能困扰你。不要容许自己有任何理由放弃自律。务必牢记，唯有不断在自律中行动，才有能力逐步达成梦想。





### 3. 自我控制

首先,要加强自己的思想修养,树立正确的人生观、价值观,这是我们正确认识和判断事物的前提;其次,自制力很大程度上表现在自我暗示与激励中。著名作家麦克·狄朗尼说过这么一句智慧的隽语:“任何一个企业或机构,如果给予怠惰者和贡献者同等待遇,那么,你将会发现前者越来越多,后者越来越少。”如果你缺乏自律,那么你可能就是把甜点放在正餐之前享用的那种人。以下的小故事说明了暂停奖励的威力。一对老夫妇来到露营区扎营,两天之后,有一家人也到达隔壁的营地。当这家人的度假车刚一停稳当,就看见这对夫妇和三个孩子一拥而下,一个孩子迅速地搬下冰柜、背包和其他用品,另外两个孩子立即把帐篷支开,前后不到 15 分钟,整个营盘便布置就绪。隔壁的老夫妇看得目瞪口呆。“你们这家人真是少见的露营高手呀!”老先生充满赞美地对新邻居称赞道。“其实做事情只要有系统就好办多了,”隔壁的年轻爸爸回答:“我们事先规定,在营地架设完成之前,没有一个人可以去洗手间。”

### 4. 慎独

“内省”和“慎独”是儒家提倡的一种道德修养方法,是经过一定的道德修养所达到的精神境界。“慎独”通常是指一个人在独处、无人监督的情况下仍能按照一定的规范、纪律来要求自己,管理自己。内省和慎独,既是养成自律的方法,也是人们努力达到的结果。信息化社会,青年学生要做到道德自律,关键在于养成“内省”和“慎独”的习惯。生活中可以看到,有些青年学生在集体中诚实、正直、公正,能遵守道德法规,不做坏事。但只有他一个人,解除对舆论监督和评价的顾虑后,就暴露出低级趣味、自私、贪婪,甚至是无耻的一面,长期被社会规范、伦理道德所压抑的“劣根性”释放出来。因此,道德自律实际上就是青少年自我约束、自我提升的“慎独”过程。实现这一慎独过程的关键是要“知行合一”,切忌说一套,做一套。“只见律他,不见他律”、“只知律人,不知律己”,都是不可取的。要做到“己所不欲,勿施于人”、“心诚为本”,要有“吾日三省吾身”的反思精神,要独善其身,处理好大节与小节的关系,“勿以恶小而为之,勿以善小而不为”,促使自己不断“内省”,从而达到“慎独”,学会自律。

白玉霜是著名的评剧演员,演技很高,被人称做“评剧皇后”。她为了做到自知、自律,不论三伏酷暑,还是三九严冬,一有时间就去练功,练嗓子。有人对她说:“你已成名了,干嘛还这么苦练?”她笑笑说:“戏是无止境的。”并且她能虚心听取别人的意见,不管什么人,只要给她指出缺点,她都非常高兴。

吴晗在清华大学时,想买一部《明史纪事本末》,因没有钱,就赶写了一篇《清明上河图与金瓶梅的故事》,换取了 10 元稿酬,买了这部书。但他对自己写的这篇文章不太满意,在与老师的信中说:“在暑假中仓促草成,本不想发表,因想买一部《明史纪事本末》,一时凑不齐钱,所以只能送与本校周刊,拿到了 10 块钱,大概可买一部了。”这件事吴晗深引以为疚,第二年为这篇文章写了一个补记,进一步为这篇文章匡正与补缺,使自己的观点趋于完善。

张伯苓长期任南开大学校长,有一次他看见一个学生手指被熏得焦黄,便指着他说:“你看,把手指熏得那么黄,吸烟对青年人身体有害,你应该戒掉它!”但这位学生反唇相讥:“你不也吸烟吗?怎么说我呢?”当下张伯苓将自己所存吕宋烟全数拿出来,当众销毁,并表示再不吸烟。此后果真如此,张伯苓再没吸过烟。

## 2.5 保密意识

现代社会已进入信息时代，方便、快捷的信息获取手段为我们带来了许多的便利，也给保密工作带来了新的挑战。特别是商业秘密，它关乎企业的竞争力，对企业的发展至关重要，有的甚至直接影响到企业的生存。保守秘密，是每一个人的基本义务。

### 2.5.1 保密的含义

秘密，从广义上讲，泛指未被人们所知或虽为部分人所知但不能公开的事物；从狭义上讲，指已为部分人所知，但不准公开或不宜公开而人为地将其隐藏或保护起来，使他人难以获知的事物。

保密，指人们把不让外界知悉的秘密加以保守或保护，使之不外泄。

秘密包含的范围十分广泛，按层次划分，有国家秘密、单位秘密、个人秘密；按内容划分，有政治秘密、军事秘密、涉外秘密、科技秘密、商业秘密等。本节主要讨论商业秘密。

商业秘密是指公民、法人或者其他组织保有的不为公众所知悉，能为权利人带来经济利益，具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。商业秘密包括两部分：非专利技术和经营信息。如管理方法、产销策略、客户名单、货源情报等经营信息，生产配方、工艺流程、技术诀窍、设计图纸等技术信息。在知识经济时代，特别是智力成果日益商品化、产品化和国际化的情况下，商业秘密已经逐渐成为人们关注的焦点。

### 2.5.2 商业秘密的特征

商业秘密和其他知识产权（专利权、商标权、著作权等）相比，有着以下特点：

第一，商业秘密的前提是不为公众所知悉，而其他知识产权都是公开的，对专利权甚至有公开到相当程度的要求。

第二，商业秘密是一项相对的权利。商业秘密的专有性不是绝对的，不具有排他性。如果其他人以合法方式取得了同一内容的商业秘密，他们就和第一个人有着同样的地位。商业秘密的拥有者既不能阻止在他之前已经开发掌握该信息的人使用、转让该信息，也不能阻止在他之后开发掌握该信息的人使用、转让该信息。

第三，能使经营者获得利益，获得竞争优势，或具有潜在的商业利益。

第四，商业秘密的保护期不是法定的，取决于权利人的保密措施和其他人对此项秘密的公开。一项技术秘密可能由于权利人保密措施得力和技术本身的应用价值而延续很长时间，远远超过专利技术受保护的期限。

### 2.5.3 商业秘密的保护

#### 1. 商业秘密的法律保护

我国有关法律从不同角度对商业秘密加以保护。《公司法》第一百四十八条规定，董事、监事、高级管理人员应当遵守法律、行政法规和公司章程，对公司负有忠实义务和勤勉



义务。第一百四十九条规定，董事、高级管理人员不得有未经股东会或者股东大会同意，利用职务便利为自己或者他人谋取属于公司的商业机会，自营或者为他人经营与所任职公司同类的业务；不得擅自披露公司秘密；不得有违反对公司忠实义务的其他行为。董事、高级管理人员违反前款规定所得的收入应当归公司所有。《反不正当竞争法》第十条规定，下列行为属于侵犯他人商业秘密的不正当竞争行为：①以盗窃、利诱、胁迫或其他不正当手段获取的权利人的商业秘密；②披露、使用或者允许他人使用以前项手段获取的权利人的商业秘密；③违反约定或者违反权利人保守商业秘密的要求，披露、使用或者允许他人使用其所掌握的权利人和商业秘密。第三人明知或者应知前款所列违法行为，获取、使用或者披露他人的商业秘密，视为侵犯商业秘密。

## 2. 商业秘密的技术保护

### (1) 传真机使用与商业秘密保护

**企业高级管理人员配备专用传真机。**因为，高级管理人员一般会有单独办公房间，而其他不相关人员不能随意进入其房间，这样，对方在传真时，企业高级管理人员就可以直接收到传真，不需要经过其他中间环节。有时，高级管理人员会让秘书收发传真，但是，对于企业核心商业秘密的文件，企业高级管理人员宜直接收发，减少信息传播的不必要环节。



传真机

**等候收发传真。**对于载有企业秘密信息的传真件，应与对方负责人事先联系，要求其亲自或安排人员等候传真件输出。若对方要向自己公司传真的，应事先要求对方，在传真前进行传真确认，让自己公司安排人员等候输出。在输出完毕后，应与对方确认页数及内容，避免对方因传真机意外中断

而误以为传真完毕，之后继续传真而无人等候输出。传真机有时也会发生卡纸之类的情况，此时，一定要将传真的坏页也一起带走，因为坏页上也可能有部分传真件内容，不能遗弃。

**安排行政人员收取传真。**若企业采用将传真机集中置于公共地方的，为防止传真件内容被来往经过的其他不相关人员知悉或其他来收发传真的人员知悉，企业应将传真机放置于靠近行政人员的地方，并要求行政人员若有传真件传过来，应立即收取好传真并交给传真件收件人，这样可以最大限度地减少传真件中间不必要环节。

**传真时不可离开。**由于传真中间，传真人员不在现场，已传的传真件会散乱在桌面上，其他不相关人员经过或来收发传真会无意中看到传真件的内容，导致泄密，而且此时很难知道泄密事实的发生。因此，即使传真件内容比较多，传真人员也不可中途离开，以免发生泄密事件。

**对于企业重要秘密文件可以采用亲手交付。**通过传真件传真载有企业秘密的文件，仍有泄密的可能。如今科技已高度发达，传真过程中也有可能其传真内容被第三方恶意窃取，因此，企业对一些重要文件，不通过传真形式，而采用亲手交付，可以更好地确保企业秘密信息的万无一失。

### (2) 打印机使用与商业秘密保护

**配备专用打印机。**对掌握企业商业秘密的人员，特别是企业高级管理人员，配备专用打印机，可以避免打印文件内容被



打印机

他人知悉。由于信息一旦被不相关人员知悉，就不像计算机删除文件一样简单了，这一信息很可能会成为要挟公司的砝码或竞争对手的有力武器。

若企业给掌握商业秘密的所有人员全部配备打印机有困难，可以将这些掌握商业秘密的人员的打印机与普通员工的打印机分开，并放置于单独房间。这样可以尽可能地减少不相关人员接触到商业秘密的机会。同时，如果在该房间内配备摄像头，那么，即使商业秘密被不相关人员知悉，也容易查出，这样对误知悉企业商业秘密的人员有警示作用。

**对废弃的打印纸不要重复利用。**许多企业为了节约，往往使用打印过的纸的背面重复打印，并且有的企业的高层带头使用打印纸背面进行重复打印，企业员工也往往以节约用纸为荣。节约固然是一种好习惯，但节约不当，会给企业造成重大损失。各部门的打印件可能包括客户信息、业务往来信息、财务信息、技术合同信息及其他各式各样的秘密信息，这些都是公司重要的秘密，让不相关人员知悉会增加泄密的风险。因此，企业应明确规定并要求员工不得用企业废纸重复打印。

### （3）计算机使用与商业秘密保护

**设置计算机进入密码。**为了避免他人擅自使用自己的计算机而造成泄密，企业应对所有计算机，特别是掌握企业商业秘密人员的计算机设置密码，这样，其他人即使启动了该计算机，也无法正常进入。同时，应设置定时锁定计算机程序，即计算机处于不使用状态经过一定时间会自动闭屏，若要再次使用，计算机会自动要求输入密码。



计算机应设置密码

有一大公司的销售部经理下午有应酬外出了，但忘了关闭计算机。晚上，一位内部员工用光盘刻录机刻录了其计算机中包括产品设计在内的大量商业秘密。

**设置文件进入密码。**为了防止企业秘密电子文件被不相关人擅自打开或被窃取等，可以设置文件密码。其作用是凡是要打开此文件，必须输入密码，这样，即使该文件被他人窃取或在传输过程中被不相关人获取等，也不能知悉该文件中的商业秘密内容。

**设置文件禁止复制。**当企业的商业秘密文件存储在计算机中不希望被他人复制时，可以设置禁止复制。有些商业秘密内容多且很详尽，单凭头脑是无法记忆的，因此，即使有人在很短时间里草草看了一下，也不能记住全部内容。如果设置了禁止复制，那么，该文件里的商业秘密就不容易被泄露。企业对哪些文件设置禁止复制应有所选择，不宜任意扩大禁止复制的文件范围。



U 盘

**拆除软盘、USB 接口及光盘刻录等。**现在，商业秘密泄密的重要途径就是用 U 盘等直接从计算机中复制出来带出公司，并且不易被发觉。因此，企业应根据内部工作需要，对凡是不需要上述外接设备的工作人员的计算机，将有关接口予以拆除，防止有人通过上述方法窃取商业秘密。

**清除计算机内容。**企业经常会有人员流动，如工作调动等，因此，单位经常会将以前使用过的计算机安排给新来的员工使用，这可能会泄露商业秘密。所以，凡是给员工安排计算机的，只要不是新计算机，务必由专业人员清除该计算机中前员工遗留的所有不必要的信息。

**设置内部网络应避免包含商业秘密信息。**凡涉及企业商业秘密的不要放在内部网络上，





同时也应教育员工不要将包含商业秘密的文件存储在内网上。

**安装计算机操作历史记录程序。**安装这一程序的作用是可以保留该计算机中所有操作的历史记录。如果该计算机中的商业秘密文件被窃取或被他人查看等,就可能通过该历史记录来反映何时被窃取或窃看等信息,这样有助于发现商业秘密泄密事实与查出事实真相,并且还可以作为证据使用。

#### (4) 网络使用与商业秘密保护

**涉密计算机不上网。**如今,黑客技术已经能够通过网络侦讯到联网计算机内的硬盘上的信息,因此,涉密计算机上网,会非常危险。所以,企业应将存储具有核心竞争力的商业秘密及具有重要经济价值的商业秘密的计算机单独置放,不要接入互联网。对于一般的商业秘密,相关人员应注意,若要上网,应事先用 U 盘等将商业秘密文件全部复制出来,在将计算机内所有商业秘密信息全部删除后再上网。这样,通过涉密信息不上网,上网信息不涉密,防止黑客通过间谍手段窃取企业商业秘密。

**限制网络聊天,禁止安装摄像头。**很多员工在工作时间喜欢上 QQ、MSN 等进行网络聊天,上述网络聊天软件都有即时发送文件功能,容易将企业商业秘密通过网络聊天途径泄密。为减少商业秘密泄密的危险,企业应禁止普通员工进行网络聊天。当然有些企业,需要通过 MSN 联络业务等,可以允许特定员工使用 MSN,这样既可以有效保护商业秘密,又可以不影响企业业务发展。企业应禁止安装摄像头,因为通过摄像头不但可以将企业内部的经营活动全部暴露给竞争对手,而且也可以通过直接对准载有商业秘密的文件而泄密。

**禁止擅自下载、安装与工作无关的程序。**由于有些程序会带有间谍软件,若擅自下载与工作无关的程序,很可能不经意间就安装了间谍软件。为保护商业秘密,员工不得下载与工作无关的程序。



网络监控系统

**通过网络监控系统,监视企业内所有计算机的信息传播情况。**通过网络发送信息的途径很多,有前面提到的 QQ、MSN 等,最常见的就是电子邮件。如今企业泄密的重要途径就是通过电子邮件。因此,企业通过监视内部员工的电子邮件,可以最大限度地防止商业秘密泄露。企业可以为员工提供工作电子邮箱,并要求员工一律通过工作邮箱收发邮件,企业有权随时检查,并要求员工不要使用工作邮箱收发个人邮件。

若需收发个人邮件,要求其通过个人邮箱。

**采取加密措施。**对于员工使用网络传输涉及商业秘密的文件时,应使用加密计算机程序,取得解密密钥。信息的被送达人享有该钥匙,进行解密,而取得信息。这种措施对于传送文件、信息途中的窃取、窃听,以及员工因过失按错送达对象按钮,都可以有效保守秘密。



## 2.6 学习意识

时代进步、社会发展突飞猛进,新的知识不断出现。每个人要想使自己有所成就,只有具备良好的学习心态、意识,不断充电、吸氧、与时俱进,才能跟上时代步伐,才有可能实现人生价值,迈向职业生涯的成功。

### 2.6.1 学会学习就是学会生存

学会学习，这问题提得似乎很奇怪。我们已经从小学读到初中，如今又已经升入了职业院校，加起来足足读了 10 年书了，难道我们竟还不会学习？但事实却是如此。有些计算机专业的毕业生，到单位一上机，就傻眼了，说这个软件我没学过。有些学生在学校里的外语成绩是“优”，但到单位里跟外国人打交道，硬是一句话也说不出来。再有，一些毕业生在单位里做了一阵子，也干得好好的，结果还是被炒鱿鱼。经理说，公司业务发生了变化，你难以胜任新的工作。

上述现象表明，我们的学习出现了问题。在职业院校学习知识与技能，一个很直接的目标便是能应用到工作实践中去，在未来的职业岗位上能直接派上用场，更能胜任单位交给你的工作。因此，衡量我们学习好坏的标准，不在于学校考试的分数高低，主要是看在单位胜任工作的综合性的职业能力强与否。

当今世界，知识经济已初现端倪。仅仅把学到的知识、技能转化为胜任眼前工作的能力，是远远不够的。今年掌握的知识、技能，明年就很可能被迫改行从事新的工种。可以说，我们正进入一个学习化社会。人的一生将是学习和工作不断交替、结合的过程，正如联合国教科文组织的报告书《学会生存——教育世界的今天和明天》中所说：“唯有全面发展的终身教育才能够培养完善的人。我们再也无法刻苦地一劳永逸地获取知识了，而需要终身学习知识基础，同时，更重要的是要学会学习，终身学习。只有这样，我们才能生存，才会成功。”“学会学习”就是“学会生存”，这一点，对我们职校生更为现实，更为迫切。



知识与技能必须应用到工作实践中

### 2.6.2 学习的目的是就业

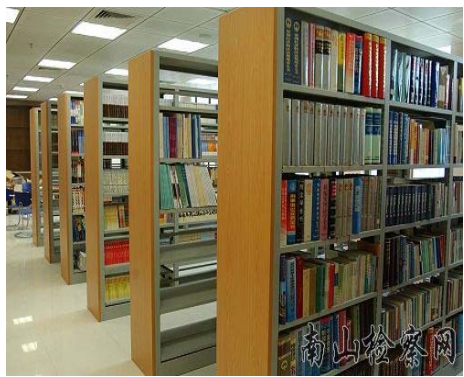
职业教育就是就业教育。职业教育的根本任务，是根据经济和社会发展要求，培养多层次、多样化的技能型人才，造就数以千万计的高技能人才和数以亿计的高素质劳动者。职业院校的学生要及早确立就业意识，从进校的第一天起就要明白，大部分毕业生将进入社会就业。对自己将要学习的专业知识，毕业后将可能从事的职业，应有个大体的了解。在校学习过程中，更要清楚毕业后从事的职业对上岗人员的素质要求，进而激励自己。为了毕业后能顺利就业、胜任工作，必须掌握好专业知识和技能，提高职业能力，及早为就业做好准备。

有些同学明白这个道理，但在具体实践时，在感情上一下转不过弯来，心中一直向往着读普通高中。常以为进了职业学校就谈不上成才、前途。这些学生，实际上对中考考分这个“结”在心理上还没解开，对人才成长有片面的认识。他们把考试得高分，上高中、上大学当做成才的唯一途径，只把高级专门人才看做人才。实际上，社会需要大量训练有素的初中级人才和适应高科技产业的劳动者，他们同样是很有出息的人才，职业院校便是培养这种人才的摇篮。人才的成长，不是一个静态的过程，在各行各业的职业生活中，只要不断学习，



不断取得成功,就可使自己成为更高层次的人才,从而使自己的理想、价值得到很好的实现。因此,不能说进了职业院校就不能成才,就没有前途了,关键是要转变观念,确立就业意识,及早为成才打好基础。

还有些同学认为,不读高中也好,职业院校没有升学考试的压力,乐得轻轻松松过几年,因而学习上不思进取,得过且过,该有的知识与技能没有学会。毕业时,学校好不容易给他推荐落实了单位,单位也诚心诚意要招聘用人,



机会总是青睐有准备的人

学生学习、就业取得成功的关键。

但试用的结果,是被用人单位退了回来。本想在职校“潇洒走一回”,结果是四处碰壁,怎么也潇洒不起来。这些事例告诉我们:职业院校的学生虽然没有升学考试的压力,但到社会上去求职,就业的压力是实实在在存在着的。古人有言:凡事预则立,不预则废。今天我们也常说:机会总是青睐有准备的人。及早确立就业意识,以自己过硬的职业技能去适应社会的需求,是职业院校

在上海设计了杨浦、南浦、徐浦、卢浦 4 座大桥(已成为上海的代表性建筑)的著名桥梁专家林元培,只是中专毕业。可就是这位中专毕业生,在主持设计南浦和杨浦大桥过程中,用独到的方法解决了叠合梁斜拉桥的各种难题,提出了“空间结构稳定理论”,解决了大跨径桥梁的内力计算问题,并创造了拉锁与塔和梁全新的锚固方式,受到了国际桥梁界的瞩目。南浦、杨浦大桥的成功设计,使中国斜拉桥的设计水平在短短 5 年内跃居世界领先地位。还有,在第 95 届巴黎国际发明展上,三尊金光闪闪的奖杯和三枚金光闪闪的奖牌被一起“送”入了“抓斗大王”包起帆的手中。在颁奖大会上,一位国际评委激动地对中国代表团说:在巴黎国际发明展近百年的历史中,一位发明家在一届发明展上同时得到三块金牌的,这还是绝无仅有的第一次!而这位令人如此钦佩的包起帆,用他自己的话来说,“我只是一个有出息的工人”。



上海卢浦大桥

### 2.6.3 学习需要吃苦耐劳

一个人能力水平的高低主要取决于知识水平的高低,因为知识是发展智力和能力的基础与工具。人们的大量知识来自工作以后的积累,这种积累,一种表现为工作中实际经验的积累。要求每位学生勤于思考,勤于求教,逐步由生手变为熟手,进而成为能手。另一种表现为自我进修,挤时间学习。每位同学都要有强烈的求知欲望,培养学习兴趣,激发起学习热情,有良好的自学习惯,同时也要制订周密的学习计划,不断改进学习方法。

有这样一副对联:“吃苦是良图,作苦事,用苦心,费苦劲,苦境终成乐境;偷闲非善策,说闲话,好闲游,作闲事,闲人就是废人。”它将“吃苦”与“偷闲”的结果说得再



清楚不过了。生活中也常能听到这样的疑惑：为什么有些人总是春风得意，做什么似乎都得心应手？答案其实很简单，就在于吃苦耐劳！当拿破仑还是一个少尉时，工作之余，他的同学们便开始寻欢作乐，去游玩或找女友。而他却埋头读书，如饥似渴地读着那些对他的将来有用的东西：大炮的原理和历史、战争、哲学、文化、法律、天文、地理、气象学等。

有人把升学考试，如中考、高考都比喻为“人生小考”，却将就业比喻为“人生大考”。当你累了，不想“苦”自己的时候，请你想想那句话：苍天不负苦心人！是金子，总会发光！



## 自测自评



请根据你对职业意识与技能训练知识的实际了解情况，逐项地选出更适合于你的选项，以此来检验你在这方面的知识积累程度。下面，请你进入自测自评。

选项：

1□——熟悉 2□——一知半解 3□——陌生

1	你能熟练地说出马斯洛的需求层次理论	1□	2□	3□
2	你很熟悉让目标产生绩效的方法	1□	2□	3□
3	你对制订目标的原则了如指掌	1□	2□	3□
4	你能清楚地让不同的人制订不同的事业目标	1□	2□	3□
5	你深知目标实现中的五个关键问题	1□	2□	3□
6	你能用正确的态度对待你所从事的工作	1□	2□	3□
7	你了解职场中的成熟情感的八大要求	1□	2□	3□
8	你知道有责任的工作应包括两方面的内容	1□	2□	3□
9	你能独立地制订组织机构图	1□	2□	3□
10	你知道自己和他人和组织中的定位	1□	2□	3□

评价标准：

如果你选的1超过了8个，那证明你已经比较了解，但仍需努力；

如果你选的1在5~8个之间，说明你对此有一定的了解，但还需进行系统的学习；

如果你选的1少于5个，说明你对此的了解还十分有限，需要不断进行学习。



## 研究性学习



1. “知道在适当的时候自动管制自己的人就是聪明的人。”这是著名作家雨果先生的一句话。同学们可以分成几个活动小组进行集体讨论,谈谈自己对自我约束和自我放任的认识理解,讨论结束后形成书面材料。

2. 假设某市中学生田径运动会将在你校举行,作为学生,根据平时的观察,你认为你校还存在哪些与成功举办运动会不适应的问题?写出一个具体问题,并就解决这个问题提出一个好的建议。作为一个中学生,为成功举办市中学生田径运动会可做些什么努力?

### 3. 情景训练

某日晚 10 时左右,南京某著名涉外星级饭店。值班经理佩挂的呼叫器急促地响起来,娱乐厅服务员汇报说,三号台一只烟灰缸不翼而飞,原先的客人还没走。

在三号台就坐的是六位外宾,刚才有四位去跳舞,一位到吧台喝酒。据服务员提供的情况,那只烟灰缸很可能是一直坐着未动的老夫人拿的,但这仅是推测,证据不足。

值班经理于是上前主动与客人寒暄,询问客人来本地旅游是否顺利,在饭店食宿是否满意,印象如何,等等。在融洽的气氛中逐步接近核心问题,询问客人房间里还差些什么,方便不方便,真诚地请他们提出宝贵意见。一刻钟过去了,客人们陆续起身要回房休息。那位老夫人正向电梯口走去,突然她转身招呼值班经理:你们饭店的烟灰缸是在哪儿买的?多少钱?我非常喜欢,很希望能得到一个。说着,那只不见的烟灰缸出现在她手上。值班经理顺水推舟说,您喜欢这种烟灰缸,我们客房中心能提供,您只要在房间里拨个电话,提出您的要求,他们会为您服务的。老夫人顺手把烟灰缸放在一旁的桌子上,然后满意地进了电梯。后经了解,这位客人确实通过客房中心买了一只那样的烟灰缸。

### 训练要求:

以小组为单位,每次两人上场练习,分别扮演饭店宾客和值班经理,其余同学在一旁观摩并评分。评分内容为:尊重对方、语言委婉巧妙、宾客对处理结果满意、饭店未受损失。练习内容可参考下列事件,并可以事先做成卡片或抽取上场顺序号。

(1) 一位客人预订了去外地的机票,可第二天饭店接到通知,客人预定的那一航班团体包机临时取消个人票。服务员打电话到客人的房间,不料那客人一天未归。第三天早上客人来取票时才知道此事,他顿时大发雷霆。

(2) 一位港台地区的老年宾客已住进饭店多日,服务员知道她是总经理的朋友,是来本地治病的。一天上午她到总台结了账,可 12 点过后仍然没有要走的迹象。

(3) 有位内地的推销员是饭店的常客。某日他结账离开房间后,服务员发现墙上的一幅小型工艺地毯不见了,她马上打电话给值班经理。

(4) 有位外宾饮酒过量,提出要服务员陪他继续喝酒,遭到拒绝后,他大喊大叫起来,还摔坏了一只酒杯。



(5) 一只老鼠窜进了某外宾住的房间，将客人的皮包咬破。服务员向他道歉，他根本不听，还生气地说，回国后要向新闻界透露，要转告他的亲戚朋友以后不住这家饭店。

(6) 有位外宾对饭店高水平的服务质量表示怀疑。临走时他于下午 14 时去结账，却故意不按国际惯例付款，并与服务员吵嚷。

(7) 有位客人刚刚结完账，正赶上一位老朋友来探望。他带朋友回到房间后想取点饮料招待，却发现服务员已将冰箱锁闭，于是他找到服务员大发脾气。

(8) 有位客人来到饭店登记住宿，服务员此时正在为先到的另一位客人办理登记手续，耐心回答问题。后来的客人等了半天，不禁焦急地冲着服务员大喊大叫起来。



## 推荐阅读书目

1. 胡成中，《财富与责任》，北京，中国青年出版社，2004 年
2. 余敬忠，《谦虚自律的故事》，济南，山东文艺出版社，1995 年
3. 李三支，《职业意识训练——认知职场》，北京，北京大学出版社，2003 年





## 第 3 章

# 职业精神：实现人生价值



伟大事业的背后需要  
伟大的精神来支撑

中国当前经济持续高速增长，高楼越来越多，汽车越来越豪华。这又是一个忙碌的时代，在这个忙碌的时代里，人们甚至连思考的时间都没有了，人们在忙碌中走向未知和迷茫。当我们为外在五彩斑斓的物质生活自豪的同时，是否也应当为软件的迟滞而深思反省呢？生活中有许多人在工作中敷衍塞责、一切向钱看，岗位上拖拖拉拉、得过且过，“做一天和尚撞一天钟”，没有工作的原动力、没有使命感，不知道人生价值何在，这实际上是一种痛苦、浪费和对生命的折磨。

本章内容不仅从职业精神的表层入手，更注重分析其背后的人生观、价值观和信仰，希望从一个全新的角度阐述职业精神的内涵。我们知道，在解决“人为什么工作”这一基本问题之后，个人在工作中表现出来的精神追求与只为金钱干活相比，肯定是不可同日而语的；任何一项伟大事业的背后，都需要伟大的精神来支撑。对于毕业就要走上工作岗位的中职生而

言，站在上述角度体会爱岗敬业、追求专业精神、加强团队协作、开拓创新等问题会更有现实意义。



### 3.1 职业为本，重塑信仰

#### 3.1.1 人为什么要工作

在一项面向即将实习就业的职业院校学生的调查问卷中有这样两个问题：你工作的目的是什么？如果有了足够的钱，你还愿意工作吗？结果是令人担忧的：历年来 95% 以上的同学把赚钱当做工作的唯一动力；如果赚到了足够的金钱，许多人选择不再工作，更喜欢去游山玩水、吃喝玩乐享受人生。在生活中，我们也经常听到人们抱怨：目前的工作不是自己喜欢的，只是由于各方面条件的限制，才只能“委屈自己”做出了这样的选择。许多员工每天就是抱着这样的心态从事自己的工作的。观念左右行为，行为决定实效，这样的职业观能产生高效率的团队，创造高质量、高利润吗？

如果根据上述内容，你推断出“他们工作中只注重金钱”，这也太主观了。同样，在“你找工作的首选出发点是下列哪种？（A 发展潜力、B 工作环境、C 工资水平、D 培训机会）”的调查中，超过 70% 的同学最看重的是“发展潜力”，相比“工资水平”而言对“工作环境”的期待更高。

根据中国人力资源开发网进行的一次《2005 年中国·你为“什么”工作》的调查问卷



活动收到的 7000 多份有效调查问卷中，发现职业人最看重 5 项内容（选中比例都在 70% 以上）。它们是：能够被人尊重、自己在工作方面能够有影响力、工作对个人成长有帮助、工作上有成就感、工作能够被认可。可见，在职业人眼中，最看重的并不是“物质”、“福利”、“金钱”等有形回报，而是一种“无形”的来自精神层面的追求。

上述结果是否自相矛盾？表面上看是如此，其实不然。第一项调查，学生们没有选择，只凭自己的主观感觉作判断。在后面的调查中，都有一些可供选择的答案，被调查人只需在候选答案中选择适合的选项。之所以出现矛盾，乐观的估计是没有人引导同学们思考这一问题，同学们也从未主动思考、探寻过这一问题。因此，上述一些不尽如人意的调查结果，是可以通过教育和引导而改变的。

以上研究或许对回答“人为什么工作？”这一哲学意味浓厚的话题有所借鉴。我们看到几乎所有的职业指导类图书中，都会提到心理学家马斯洛的“需要层次说”，他所提出人需要的 5 个层次，其中较高级别的三个层次是人的内在精神需求。分别是：

爱的需要。个人需要他人、团体的接纳、友爱，同时施与他人爱。

获得尊重的需要。要求他人赞扬和认可。

充分发挥能力、实现自我的需要。自我实现与充分发挥个人的潜能。

上述结论，在研究中得到充分论证，现在人们工作的目的已经不仅是满足生存和安全的需要，人们需要在工作中得到他人、企业和社会的认可和尊重，能够充分发挥自己的潜能、实现自我。

### 3.1.2 关于人生信仰

心理学家荣格说：“尽管大多数人并不知道为什么身体需要盐，但每个人都出于一种本能的要求摄取着盐分……需要信仰是一种生命的延续。”

歌德也曾说过：“谁要是游戏人生，他就一事无成；谁不能主宰自己，永远是一个奴隶。”

他们都对“信仰”这一抽象的问题，做出了不同角度的诠释。

在课堂上每谈及“信仰”问题，学生的表情多是诧异、茫然甚至觉得可笑。这个问题是否过时了，或者离我们的生活太远呢？也许我们见惯了自己的生活被习惯所裹挟，或者任师长来安排，恰如一个人被蒙住双眼，走进了一间屋子，完全不知道出路在哪里。在这一切都不知道的时候，他唯一的希望就是不停地走动，走动本身成了他存在的目的。而这个人恰恰是我们大多数人工作状态的缩影。此时，他最需要做的是除掉蒙蔽自己的眼罩，或者得到正确的指引，需要知道自己为什么走进这间屋子，到底要走到哪里去。你可以说自己年龄尚小，这个问题可以不想，但当你成年时，在你不是为活着而活着，并采取某种方式来证明自己的人生价值时，你不得不正视这个问题。

曾听说过一个古希腊神话，一个贪婪的国王一生唯一的嗜好就是数钱，永远觉得自己金库里的钱不够多。有一天，他请求酒神教他点石成金的本领。本领学到了，本以为能够得到更多快乐的国王却烦恼不已：当仆人献上葡萄时，他刚要把葡萄放到嘴里，可是葡萄已经变成金的；当他去花园赏花，想摸一摸怒放的鲜花，可是花儿却没有了芬芳；更可怕的是，当他最心爱的小公主蹦蹦跳跳地跑到父亲身边，他张开双臂把她抱在怀里时，发现自己的女儿变成了金的！这位失魂落魄的国王找到酒神：“我宁可失去一切，也要换回我



亲爱的女儿!”

这两个故事说明,不同的人有不同的信仰,不同的信仰导致不同的结果。

信仰犹如大小不一、轻重不同的枷锁,不论我们自己是否意识到,人生都无法挣脱它的束缚,但是可以确定的是:不同的信仰对人生所造成的负担各异,所导向的结果也不同。一个人的信仰越抽象,越注重精神层面,所背负的枷锁就越轻、越自由,这是由于其所关注的对象不是现实中具体的利弊得失,种种威逼利诱自然也就无法捆绑住他们的手脚,成败得失都无法阻挡他们对真理的执著追求;反之,一个人的信仰对象越具体、越偏向物质方面,他所背负的精神枷锁就越沉重、越坚固,这是因为他将其自身的命运同所信仰的对象紧密联系在一起,形成一种生死攸关的利害关系,信仰对象的跌宕起伏会紧扣住他紧绷的神经,因为一时的得志而沾沾自喜,因为一时的失意而痛苦欲绝,一生为欲望的对象所操纵。

### 3.1.3 如何看待职业与信仰

邓肯说:“我爱舞蹈,它是我的信仰。”

巴顿说:“我离不开战场,那里有我的信仰。”

卡耐基说:“热爱人类、拥抱人类是我的信仰。”

在熙熙攘攘的人流中,在大多数人眼中,职业已经成为“饭碗”的代名词,面对职业压力与困境,有多少人已经或将要沉浸在无奈和压抑中。我们问自己:怎样才能工作并快乐着?

有一个人做到了,他曾经这样说:“当你把职业看做纯粹挣钱糊口的工作时,你会终日为金钱所累;当你把职业作为一项事业、一种信仰时,你会感到充实、自由,你的人生会因此不断得到提升。”

在这个越来越多以契约关系建立信任、以等价交换展开来往、以个人财富衡量价值的市场经济时代,许多职场人士无论脸上还是心底都写着一个字——“累”。然而,当职业上升为一种信仰时,我们看到的是一群在现实中寻觅理想、在纷乱大环境中追求规则化生存的人,他们是可以做到“工作并快乐着”的。人因为信仰而成为万物之灵,职业因为信仰而成就辉煌。

身处校园的我们,如何才能明确自己的信仰、实现人生的价值呢?这是一个急需解决的问题,不仅是中职生、高职生,甚至大学生,都不约而同地用“迷茫”两个字来形容自己即将步入社会的感受。这直接导致了学生学习动力不足,择业时好高骛远。



身处校园就要开展职业生涯规划

曾经接触过这样一个学生:本来能上重点高中的她,因为家庭经济状况不佳,只能抱着“不服气”的心态来到职业学校。一度陷入焦虑和迷茫的她,读中职的第三年考取了北京工商大学计算机专业本科,毕业后接着读大学,在大学期间兼职做辅导员,赚取生活费,目前自己开设了一家小型计算机网络维护服务公司。她的转变来自于学校的职业生涯规划指导活动。她说,“职业生涯规划给自己号准了脉”,“它犹如火烛,引领我一步步前行,让



我信心十足；它犹如监视器，鞭策我时时刻刻保持警醒，不能反悔，更不能退缩；它犹如一面旗帜，引领我奔向更美好的明天。”

还有一个市场营销专业的学生，和一群原本“躺在床上规划未来”的同学，决定在大学城开设一家水吧，他们立足专业，步入社会，虽然难度不小，但是通过努力，这个水吧已经开始正常运转。

对个人而言，“心有多大，舞台就有多大”。一个没有梦想的人是麻木的，一个没有规划的人是盲目的，而梦想的最高层次是与事业目标、人生价值、人生信仰完全融合。



## 3.2 爱岗敬业，注重学习

一位哲学家曾经这样说：有事做的人是幸运的……当一个人的精神倾注于工作时，他的身心就会形成一种真正的和谐，无论他所从事的是多么卑微的劳动。

### 3.2.1 爱岗敬业新解

敬业就是要将使命感注入到自己的工作中，敬重自己的职业，并努力地从工作中寻找生命的意义。通俗地讲，敬业就是敬重自己的职业，千方百计把工作做好。具体表现是忠于职守、尽职尽责、认真负责等职业精神。

在中国，员工缺乏敬业精神是一个不容忽视的问题。

2003 年翰威特的“最佳雇主”调查结果显示，获“最佳雇主”公司的员工敬业度只有 80 分（满分为 100 分），可以想象，其他的公司会是怎样的情况。

2005 年 8 月 16 日的《工人日报》报道称，员工上网管理方案供应商 Websense 公布的 2005 年中国区和亚太区的上网调查结果表明，接受调查的中国员工每周上班时花在网上处理私人事务的时间达到 5.6 小时，每天超过 1 小时。在中国有多于拉美 16% 的员工在上班时间从网上下载音乐，约有多于其他地区 8% 的员工上班时上网进入聊天室，有多于其他地区 12% 的员工上班时上网玩在线游戏。

不敬业的员工不仅损害了自己的切身利益，而且浪费了资源、贻误了商机、降低了效率。因此，敬业是当今企业衡量员工的首要标准，每一个企业都需要员工有敬业精神。

但是在生活中，我们会有诸多的不如意，不满意自己的住房、不满意自己的成绩、不满意自己的工作……你可能会说，我不满意自己的工作、不喜欢自己的岗位，让我如何爱得起来？我们可以换一个角度来看待这一问题，认真做好每项工作是为了谋求更高层次的发展。

一个大学毕业生走上教师岗位，刚毕业时意气风发，工作上还算认真刻苦，但是一晃三年过去了，每天上课、管学生，家、单位两点一线，看似五彩斑斓的都市生活，好像只有自己置身事外，乏味的生活与理想中的相去甚远。看到周围的同事有的出国继续深造，



敬业精神报告会



有的跳槽去了收入不菲的金融行业，她的内心也蠢蠢欲动。亲戚中有一位资深经理问她：“你的专业技能目前在单位排第几名？在区里、市里呢？”

“想清楚这个问题再说辞职。”

“如果你真的在区里（不要说市里）有一定名气的话，你不用说辞职，自然而然就会有很多的机会来找你。”



“我在行业里做到了前几名，所以我的每一份新工作都是猎头公司主动找到我，根本不用自己出面。”

听了这番话，她渐渐地在自己平凡的工作中体会到了快乐，并深深地爱上了这份工作。

可能你会说“难道要我一辈子做一份工作吗？”当然不是。在工作经验有了一定积累，对现有的工作已经非常熟悉之后，尝试到相关性的不同岗位去工作，不失为一条较好的职业发展路径。如同在马路上开车，你要做的不仅是一直向前，在车多时为了走得更快，有时要并道、有时要绕道，总而言之要做不同的尝试，才可能找到最佳的路线。

但是一定要注意，辞职的条件是在对原有工作有了“一定积累”之后。因为现有的工作是你进一步发展的前提和基础。在前一个角色上表现出的业绩和能力，是企业把你放在新位置的依据。那些盲目调换工作的人，就像我们从小看过的寓言故事“猴子摘桃”，不停地扔掉手中的果子，再不断摘新的果子，就这样不断摘又不停地扔掉，到最后手中只有一个果子。调换工作也是同样，我们要拿一个筐子，把原来的果子都放在筐子里，这样一路走一路摘，到最后会得到满满的一筐。

在实践中，你可能会问，什么叫“有了一定积累”呢？现在的社会发展越来越快，似乎时钟的表针也在做加速旋转，再加上每个人领会和接受事物的能力和水平各不相同，因此，这一问题的答案不是唯一的。但是，有一个大体的衡量标准，那就是“当你觉得这段工作经历，能往你的求职简历上写了，并且能为你的求职加分”，这时再考虑离职。同时，你内心要明白，你离开的原因不是为了逃避，不是因为家远、班次安排不好、单位宿舍不好住、你的头儿算计你、与同事关系不好等原因，如果你想通过新的工作改变这一切，你一定会失望的。

你可能还有这样的疑惑，“普普通通的工作想敬业也难”。在 2008 年感动中国十大人物中就有一些做着普通的工作但令全国人民为之感动的普通人：有在彝族山寨、悬崖小学二十几年如一日默默奉献的夫妇二人；有在抗震救灾中英勇奋战，用自己的生命激活他人生命，用自己的希望点燃他人生还希望的普通消防战士。在令我们感动之余我们不禁要问，是什么成就了他们的卓越和辉煌？让普通变得不普通，让平凡绽放摄人魂魄的光芒？试想，当我们把自己平凡的工作与信仰融为一体时，普通的工作一样充满了激情。因此，只要我们踏踏实实做好本职工作，工作给予我们的永远比我们付出的多得多！

### 3.2.2 如何让兴趣与工作结合

#### 1. 努力寻找自己感兴趣的工作

记得某位先哲曾经说过，“人最难的是认识自我”。我到底喜欢做什么？也是个人就业中的一个难题，有的人终其一生也未找到答案。但随着社会的发展、教育理念的更新，我们知道了职业生涯规划，知道如何认识自我、尊重内心的真实感受，也有了一些科学的软件进行测试，还会请一些职业指导专家进行专门咨询。我们探寻的目的就是为了找到自己喜欢做的工作。让兴趣和工作结合起来，我们的工作效率会大大提高。实践证明：兴趣是个人探索某种事物的认识倾向，认识自己的兴趣非常重要；兴趣能开发人的潜能，激发人们探索和创造，激发个人对事物的求知欲和探索热情，促使调动整个身心，情绪饱满，最大限度施展才华；兴趣可增强人的职业适应性。研究资料表明，如果一个人对某一工作有兴趣，能发挥他全部才能的 80%~90%，并且能长时间地保持高效率而不感到疲倦；相反，对某项工作不感兴趣，在这方面只能发挥自己才能的 20%~30%，并且容易感到疲劳和厌倦。

#### 2. 分清是内心追求还是一时兴起

小婷是一名性格开朗、外向的职业院校毕业生，愿意与人打交道，做销售工作的她特别会招揽新客户，她也一直认为自己特别适合做销售。但是一年过去了，她业绩平平，远未达到期待的成绩。后来公司采取了新的销售管理方式，每个销售人员都要在拜访客户后登录一个销售管理系统，做出分析和预测，这需要掌握一定的计算机操作技能，并能静下心来对数据进行分析。小婷觉得这些工作非常烦琐，不愿意去做。但是经理要求必须这样做。小婷非常不高兴甚至怀疑这份工作是否适合自己。

像小婷一样人们总是会对某些特定的事情感兴趣，并且愿意做自己感兴趣的事情。但是，并不是任何人都能非常容易找到与兴趣相匹配的工作。在寻找的过程中可能会遇到各种各样的不确定因素。如文中的小婷，首先她需要做的是问自己，做销售是否是自己真正的兴趣？到底是内心的追求还是一时兴起？如果真正是自己的兴趣所在，选定了一项工作，就要全力以赴做好，在完成工作的过程中发挥自己的长处，同时弥补自己的不足。根据“木桶理论”，不要让自己的弱点成为制约职业发展最短的那块木板。解决问题的方法还有很多，对于小婷而言，在自己业绩达到一定水平、有了充分的话语权和选择权以后，还可以要求领导给自己配备助手，这样就有更多的时间和精力做自己工作中最喜欢的那部分了。

### 3.2.3 在学习中成就发展自己

职业指导专家指出，随着信息时代的到来，知识更新越来越快。现代企业中职业半衰期也越来越短，所有高薪者如果不能坚持学习，用不了 5 年就会成为低薪者。因此，是否善于学习应该成为现代职业人能否立足职场的一项重要指标。作为职业人，应当树立学习意识，具备学习精神。

学习的途径和方式有很多种。

#### 1. 向同事学习

有位在银行工作的毕业生小李谈起他的亲身经历，和他一同分到单位的有同班同学小



明，两人都做银行柜员，年轻气盛自然谁都不服谁，可是小明的业绩总是比自己的好得多，暗中观察发现他有一套独特的工作方法，虽然暗中模仿，但是总不得要领，总想向他请教，但是又觉得这样做没面子。



学习交流

小李遇到的这种情况，在生活中并不少见。生活中有许多人内心虽然承认别人的方法好，但是碍于面子，不愿意向别人请教，只能自己一点一点摸索。其实，真诚地向他人请教是成功的捷径。记得一位伟人曾经说过：“我之所以成功，是因为站在巨人的肩膀上。”每个人的发展亦是如此，借鉴别人的方法和经验并不可耻，单位的传帮带、工作经验交流等活动恰恰说明企业界非常希望员工能借鉴别人的方法和经验。

## 2. 向外界学习

这里所说的外界，是相对于公司的外部团体。

要想提升自己，除了向团队集体成员学习，还要有更加开阔的视野，对外界有所了解。即使你是最基层的员工，也同样需要了解业界的做法，注重参加公司的外部培训学习。只有这样，才能跳出现有工作的小圈子，从更高的角度看待自己的工作，看待自己的专业发展。我们不要做井底之蛙，要有“会当凌绝顶，一览众山小”的视野。

更进一步说，如果我们常向外看，对整个团队也非常有益。因为我们可以把外界的新鲜血液不断注入自己的肌体，这是成就一个一流团队的重要一环。反之，如果我们只把眼光放在公司这个小圈子内部，由于内部资源有限，往往会将周围的同事视为竞争对手而不是同伴，结果大家彼此封闭，互相诋毁，公司会处于一个恶性竞争、不良循环之中。

## 3. 注重自我反思

在水田里插秧的人，怎样让自己的秧苗插得更直呢？要不时地回头看看。个人也一样，做事的时候要善于反思自己。不但失败了要反思，成功了同样需要反思。记得有位特级教师，谈自己成长的经历时说道：每节课后都要认真书写课后总结，几年下来受益匪浅。有人说，人生的经历是一笔财富。的确，只有那些对自己经历进行充分、深入思考和感悟的人，人生的经历方能称得上是一笔巨大的精神财富。



## 3.3 团队协作，维护和谐

对于任何一个刚刚踏入职场的新员工来说，需要补习的最重要的一课就是建立自己的协作关系。在任何一家公司工作都离不开与他人的配合，与人合作是正常开展工作的重要保证。



团队协作

### 3.3.1 为什么需要团队协作

在诺贝尔奖设立的前 25 年，合作奖占 41%，而今天跃居 80%。此项研究表明，在专业

化分工越来越细、市场竞争越来越激烈的今天，单打独斗的时代已经过去，合作变得越来越重要。

对个人而言，我们见惯了很多人对工作和同事抱着谩骂、批评、抱怨的消极看法，对工作没有热情，对生活充满无奈。但是，不知你想过没有：绝大多数人职业生涯的大部分时间都是与团队成员共同度过的，团队合作伙伴是自己的第二个家人。

个人的成功也离不开团队的支持。首先，这是因为随着社会分工的日益精细、技术和管理的日益复杂，个人的智慧和力量显得那样微不足道。虽然某项工作可以以某个人为主，但是如果没有其他人的支持和帮助，要想出色完成也绝非易事！姚明曾声称“在 NBA 打球不单靠天赋，团队协作更重要”。

曾经听说过这样一件事：一个销售业绩非常好的业务员，在自己取得非凡的成绩后就对公司里的其他人指手画脚，尤其是那些客户服务人员，甚至蛮横地说“你们的饭碗都是我给的”。在忍无可忍的情况下，这些客服人员联合起来“抵抗”——他的业务电话能拖就拖，通过业务人员传达的相关信息也不能及时传达。结果导致该业务员销售业绩下滑，落得个卷铺盖走人的下场。我们姑且不评论这些客服人员采取的手段是否正当，但是在这件事上绝对有该业务员团队协作意识不强、个人英雄主义情结严重的原因。

其次，团队就是一群技能互补、为了共同目标而相互支持的人，团队的成功促成了个人的成功。“闻道有先后，术业有专攻。”每个人都有其优势和不足。IBM 所给出的团队的定义是：一小群有互补技能、为了一个共同的目标互相支持的人。

有一则名为《抢阵地》的拓展游戏：一张报纸上最多可站几个人？每支队 6 个人，要求游戏开始的时候共同站到一张报纸上，每个人身体的任何部位都不得碰地，完成后再撕去一半报纸，报纸上站人最多的为胜。结果其中一个团队在一张报纸上站立获得成功，并且在报纸对折两次之后仍然挑战成功。在请团队成员分析原因时，他们说：“因为我们优势互补，有人掌控全局，有人尽力实施；有的高大健壮，有的身材瘦小；有的身材粗壮适合作底座，有的娇小灵活适合被顶举在肩上。”

对企业而言，人活着要有一点精神，企业的生存和发展也需要精神力量。无数人的精神，凝聚成团队精神。谈到企业的团队精神，我们习惯于将中国知名的企业与跨国公司比较，这种比较肯定会存在一些问题，打个不恰当的比方，给地主干活的两个长工，地主能否仅根据饭量的大小决定用谁吗？当然不行，原因就是这种比较缺乏对整体的分析。但是换一个角度来看，人家成功自有其成功的道理，我们需要作参考和借鉴，但不能搞“拿来主义”。下面的事例，对我们认识和理解团队精神在不同企业的现状有一定帮助。

人力资源专家章义伍先生的一篇文章《联想的“精神病”——把信带给杨元庆》中说：

“联想的总裁几乎无人不晓，但是中国麦当劳的总裁是谁，恐怕很少有人知道。”

“联想强调企业家和能人的贡献，而麦当劳强调的是管理团队。”

“联想‘班子’优秀主要体现在以杨元庆为首的高层。在中层，也就是事业部和部门经理这个层面，比较之下却没有麦当劳那么理想。”

“联想的大部分中高层人才是内部选拔的；而麦当劳永远是 60%左右的人员内部招聘，40%外部引进，确保管理层内外融合。”





“联想更强调个人的能力与绩效，谁有能力谁上；麦当劳更强调团队，形成一种教练式的文化——如果你不培养一个人来接你的岗位，你就不能升迁。”



麦当劳

上述分析道出了麦当劳和联想这两家有一定规模的企业对团队建设、团队精神的不同理解。尽管涉足不同的领域、经营不同的商品，两家企业似乎没有什么可比之处。但是，成立于 1954 年，拥有分布全球 121 个国家，超过 31 000 家餐厅，2008 年总利润约 40 亿美元的麦当劳，在某些方面，至少在团队建设上还是刚刚过“而立之年”的联想学习的榜样。

中国的企业家虽然没有人提出“团队精神”的概念，但是我们从来不缺乏团队精神。数千年的深厚文化底蕴，为团队精神的培育与成长提供了丰富的给养。儒家的“和”文化，即团结协作、和衷共济，体现为一种“团队精神”：齐心协力，理解、支持、关系、体谅成为生产、经营、工作、交往等社会生活诸多方面人所共循的准则。

曾经热播的电视剧《乔家大院》就是以明清的一个重要商帮——晋商为背景，以成功商人乔治庸为原型拍摄的。在那个风雨飘摇的时代，取得那么大的成绩，究其原因就是不像一般的商人那样尔虞我诈、钩心斗角，而是具有团队精神：山西商人在各地设立的会馆，以乡人为纽带结成商帮，在雄居国内市场的同时，向海外拓展市场，东赴日本、西抵俄国，互相扶持，共同进退，颇似现在的合作伙伴，战略联盟；晋商发明了著名的“联号制”，开创了股份制的雏形，劳资双方均可获利，极大地调动了全体员工的积极性，充分发挥了员工的团队作用；至于当时晋商中信奉一个偶像“关公”，有极强的内部凝聚力和团队精神。据说，现在西方理论家正在将这种东方式的信仰作为未来值得推崇的一种先进企业文化加以研究呢。



乔家大院

总而言之，无论本土的精神还是引进的意识，无论随着历史脚步走远的商帮，还是现代的企业，一支优秀的团队不一定成就卓越的企业，但是一家卓越的企业离不开一支优秀的团队。时代需要英雄，需要出色的员工，更需要优秀的团队——勤勉、忠诚、团结、高效、自律，这样的团队必然会使一个组织、一个企业朝着更高、更远的目标不断迈进！

### 3.3.2 如何开展团队协作

汪中求先生说：“团队就是格式化。经过格式化的模式，达到一定默契的队伍就叫团队，否则只能叫乌合之众，是不可能战斗力的。所以必须严格地要求，格式化地操作。”



对我们自身而言，用人单位最为看重的毕业生素质之一就是团队合作能力。你是否是一个善于与他人合作的人，毕业生小文遇到的问题，会带给我们一些启发。

我们公司每年都要举办一次年会，年会上都是同事们精心编排的节目，届时会邀请客户和合作单位的代表、公司的各级领导来欣赏。今年即将在××饭店举行的年会可算异常热闹，预计到场的观众至少有800多人。于是，谁都想一展自己的才华，都想借机在全公司的主要人物面前露个脸。但出节目的人选都是公司各部门领导向上级推荐的。我有幸被领导推荐为舞蹈的人选，因为从小练习有一定舞蹈基础，所以跟其他三个业余的同事比起来，就显得优秀很多。公司找了北舞专门的舞蹈老师来教，我们四个人也很用心学。很快，两节课下来，动作就熟悉得差不多了，这时突然有两人也想加入，对于已经编排好的舞蹈，只能请教老师的意见。当得到老师的确认，只能再加一个后，想加入的两个人就变成了一个小范围的竞争。领导让跳得好的人成为我们其中的一员。

多了一个人，就多了一份意见。在这个变成5个人的团队中，谁都想当意见领袖，谁都认为自己的说法很对，结果在第三节课时，懂得“抢饭吃”的孩子，意见成功地被老师接受——她认为我们现在跳的舞音乐不好，建议重新换个节奏更快的音乐，紧接着整个舞蹈的风格和动作也需要重新编排了。意见很简单就说出口了，然而舞蹈的进程也全部作废。再和老师见面已经是一个星期以后了，老师重新教给我们一个新的舞蹈，而公司的部门审核在即，全公司的节目彩排也紧跟其后，大家都急得像热锅上的蚂蚁。

老师建议裁人，或者让两个跳得好的先学会。于是我和另一个女孩去了老师家，关上门学。结果学回来以后，“意见领袖们”还是一再强调自己是对的，自己跳不好的动作就去掉不要，用自己突然想出来的动作顶替。时间已经越来越少了，大家都不想白费心血，但是又都想保持自己的意见……

这件事情行事章法如此混乱，最主要的原因是没有一个权威的领导，在其领导下组成一个有竞争力的团队，缺乏所谓的团队精神。我们每个人生活中都应该有体会：在竞争激烈的环境中，谁都想拔得头筹，可是一群人做事，只有都朝一个方向努力才能成功，一旦意见不一致，这件事就很难做好。

从这个角度看，团队合作似乎只是领导的事，其实不然。一个团队的建设，领导的作风固然非常关键，但是每个成员的重要性也不可小觑。对于即将走上工作岗位的同学们，你注定会成为团队的一分子，将来也有可能成为一个团队的带头人。从入职的第一天，就要知道团队精神，培养团队意识，它不仅对个人素质有较高的要求，除具备专业知识以外，还要有优秀的团队合作能力，有时后者甚至比前者更重要。

对于小文的舞蹈小组，现在面临的唯一的目标是把舞蹈排练好。如果你是小文，不妨提议大家静下心来，进行充分的沟通。一个团队万万不可各怀心事，但仅有少说多做也是不够的，只有在充分沟通的基础上明确各自的任务和职责，然后才能分工合作，把大家的力量形成合力。否则，成员只管低头拉车，各走各的路，永远也不会形成合力，也就无所谓成果。尤其对于这种临时组建的团队，成员彼此不了解，分工不明确，更需要进行有效



在团队中每个成员的重要性都不可小觑



的沟通。

如果你对上述知识有了解,遇到小文的情况你能清楚地知道问题的症结所在,不妨提议大家充分协商,达成共识。在时间紧、任务重的情况下,互相理解宽容,服从舞蹈教师的安排。或许你的这番表现,会比舞台上获得头奖更精彩,你无意中成为活动中的“焦点”也未可知。

通过上述事例我们知道,要想成为一个具有团队合作能力的员工,最基本的要求有以下几点。



表达能力的培养

第一,表达与沟通能力的培养。表达与沟通能力是非常重要的,不论你做出了多么优秀的成绩,不会表达,不能让更多的人去理解和分享,那就几乎等于白做。要努力抓住机会锻炼表达能力,积极表达自己对各种事物的看法和意见,并掌握与人交流和沟通的艺术。

第二,培养自己做事主动的品格。我们都有成功的渴望,但是成功不是等来的,而是靠努力做出来的。任何一个单位都不喜欢只知道听差的人,我们不应该被动地等待别人告诉我们应该做什么,而应该主动去了解社会需要我们做什么,自己想要做什么,然后进行周密规划,并全力以赴地去完成。

第三,培养敬业的品质。几乎所有的团队都要求成员具有敬业的品质。有了敬业精神,才能把团队的事情当成自己的事情,有责任心,发挥自己的聪明才智,为实现团队的目标而努力。

第四,培养自己宽容与合作的品质。集体中的每个人各有各的长处和缺点,关键是我们以怎样的态度去看待。能够在平常之中发现对方的美,而不是挑他的毛病,培养自己求同存异的素质,这一点对当代职场人士来说尤其重要。这不仅是培养团队精神的需要,而且也是获得人生快乐的重要方面。

第五,要培养自己的全局观念。团队精神不反对个性张扬,但个性必须与团队的行动一致,要有整体意识、全局观念,考虑团队的需要。它要求团队成员互相帮助,互相照顾,互相配合,为集体的目标而共同努力。

对于一个集体、一个公司、甚至是一个国家,团队精神都是非常关键的。微软公司在美国以特殊的团队精神著称。像 Windows 2000 这样的产品研发,微软公司有超过 3 000 名开发工程师和测试人员参与,写出了 5 000 万行代码。没有高度统一的团队精神,没有全部参与者的默契与分工合作,这项工程是根本不可能完成的。

为了培养团队精神,建议同学们在读书之余积极参加各种社会团体的工作。在与他人分工合作、分享成果、互助互惠的过程中,可以体会团队精神的重要性。在学习过程中,要愿意把好的思路、想法和结果与他人分享,担心别人走到你前面的想法是不健康的,也无助于你的成功。有一句谚语说,“你付出的越多,你得到的越多”。在团队之中,要勇于承认他人的贡献。如果借助了别人的智慧和成果,就应该声明;如果得到了他人的帮助,就应该表示感谢。这也是团队精神的基本体现。

对领导来说,团队协作非常重要,建设协作型团队更是困难。尽管《财富》500 强中有

超过 1/3 的人在自己的网站中公开宣称团队合作是自己的核心价值观，但实际上只有很少的企业真正理解和在行动上支持团队合作。要想建设真正有合作精神的团队，对领导者的要求还是非常具有挑战性的。

领导者必须具备承认自己缺点和错误的勇气。团队精神要求团队成员必须自如、迅速、心平气和地承认自己的错误、缺点、失败，善于认可别人的长处。对于绝大多数领导者来说，面对一群有成就的、骄傲的、有才干的员工，让他们解除戒备、甘冒丧失权利的风险，是一个极其困难的挑战。

领导者必须承担因为意见不一致带来的畏惧。团队合作要求团队成员的地位是平等的，能够民主地处理来自合作过程中的问题和冲突，但是很多管理者担心自尊心在冲突中受伤害。

领导在团队成员达不成统一意见时应做出决策。只有当团队成员彼此之间热烈地、不设防备地争论，直率地说出自己的想法，领导才可能有信心做出充分集中集体智慧的决策。决策能力成为一个团队最关键的行为之一。

当今中国的企业界也有一些可称为经典的完美团队。



## 3.4 主动思考，工作创新

微软总裁比尔·盖茨说：微软离破产永远只有 180 天；海尔总裁张瑞敏“战战兢兢、如履薄冰”；华为总裁任正非大谈危机管理。这些都不是危言耸听，这就是所谓的丛林法则——优胜劣汰。你不创新，别人就会超过你。企业如此，做人亦然。

### 3.4.1 主动思考争取机会

一个积极主动的员工总是带着思考去工作的，他也了解到比别人更深入一点的工作信息；你可以主动多作一些，你的老板也会对你积极思考表现出来的各方面能力留下深刻的印象。因此，在工作中就应该用心，带着思考去工作，以最高的标准要求自己，“没有最好，只有更好”。

#### 1. 积极思考，端正工作态度

小高和小李是大学同学，毕业后两人一起被分到石油公司，并且分配到条件艰苦的野外勘探一线。对此，小李心里有看法：自己堂堂一个大学毕业生和普通农民工一样干活，没有一点技术含量，认为“大材小用”，希望到总公司或设计院，所以“身在曹营心在汉”，只要一有时间就往家跑——嫌野外那个地方连洗澡都困难；即使工作间隙，也躲在僻静的角落研究股票或玩手机游戏。

面对同样的状况，小高很快调整了想法：全大队 300 多号人，只有 3 个大学生，由于条件艰苦，所以来实习的大学生根本留不住。自己刚大学毕业虽然有一定的专业知识，但是没有实际工作经验，如果连最基础的工作都做不来，将来还能做什么更重要的工作？

一年以后一个偶然的培训机会，小高被队长推荐去总公司做业务培训，由于在培训中表现优异，被留在机关。面对小李的抱怨，队长说：“的确，论学历你早该进总公司了，但是你这种浮躁的心态，即使去了也不可能被留用。一个心态浮躁、不务正业、不知道珍



惜现在的人，到哪里都不会得到晋升机会的！”

## 2. 带着思考工作，事半功倍

在工作中，应该认真地思考遇到的每一个问题，有意识地想一想，自己的决定是否能够经得起考验，自己的计划是否全面周详，这样才能避免很多自以为是的幼稚错误，并且获得出乎他人意料的效果。记住：“领导希望你能做到一，你要能做到二、甚至能做到三。”

一个学生小丽从实习的第一天起，就认真领会老师所讲的“用老板的头脑来对待工作”，牢牢记住“即使你是一名普通员工，甚至是一名实习生，你也应该像老板一样考虑事情”。在银行实习期间就崭露头角，最终由劳务派遣员工转为正式职员，并且成为该支行最年轻的主任助理。

## 3. 主动思考、积极行动，让上司了解你

作为下属，你有多少次主动报告你的工作进度，让上司知道，让他放心？调查结果表明，其实很少。管理学上有句名言：下属对上级的汇报永远少于期望值。可见，上司都希望从下属那里得到更多的报告。希望同学们能够养成主动汇报的好习惯，把握好每次机会。

实践中不少职场新人不重视沟通，特别怕与上司沟通。其实，沟通是实现目标、满足需要、实现抱负的重要途径之一。在竞争激烈的职场，与上司有效沟通，已成为企业员工素质培训的内容之一。



缺乏沟通

作为领导，高效率沟通是管理者必备的技能之一。沟通是合作的开始，领导建立一个优秀的团队一定是一个沟通良好、协调一致的团队，没有沟通就没有效率；对于普通员工来说，因为管理者要考虑很多的事情，许多时间并不是自己能完全掌控的，因此常常忽略与部属的沟通。更重要的是，领导在下达命令让员工执行后，自己并没有亲自参与到具体工作中去，因此没有切实考虑到员工所遇到的具体问题，总认为不会有什么差错，导致缺少主动与员工沟通的精神。所以，员工尤其应该注重与主管领导的沟通，这样可以弥补领导因为工作繁忙和没有具体参与执行工作而忽视的沟通。

无论将来从事什么职业，会计、工程师、销售人员，还是银行柜员，员工多半要在沟通上花掉大部分的时间。沟通做得比较好的员工一般会被委以重任，会不断升职，会获得事业上的成功。而那些沟通得不够好的员工就得不到这些。因此，对个人来说，当务之急是要确保掌握有效沟通的方式与方法，以谋得事业更好的发展。所以，与上司沟通不是“拍马屁”，“欠缺沟通，后果很严重”，你的想法要大胆说出来！

### 3.4.2 突破原有的思维模式

《第五项修炼》一书中特别提到心智模式的问题。很多情况下，是人们自己下意识地限制住了自己。

#### 1. 什么是突破原有思维模式

曾经看到过样的一个创业项目，令人叫绝：如果说到商店，你肯定会想到店内琳琅满目

的商品。在北京，有这样一种商店，除了空盒子外，店主没有提供任何商品。盒子里出售的商品都是由盒子租用者提供的。你只需支付一定的租金，就可以获得盒子的使用权，然后布置它，并出售自己亲手制作的商品。当然，商品的价格由你决定。

北京中关村“疯果盒子”店，整个店铺就是由数百个错落有致的盒子组合而成的。每个盒子是一位设计师的作品展卖空间。在不破坏盒子结构的前提下，盒子的外观和内部布置可完全按照盒子主人的意愿。你可能会问“店主如何赚钱？”当然是靠租金了！



“疯果盒子”店

## 2. 突破与创新

党的“十七大”报告中提出“解放思想、落实科学发展观”。其中“解”就是解除、突破，即打破原有工作思维方式、方法的束缚，跳出已有的惯性制约，突出改革意识；“放”就是发挥、创新，即以创新的思维促进工作，取得工作突破，达到工作新水平。这不仅是党政机关、事业单位、一切企业的工作指导方针，对我们个人的工作同样具有指导意义。

小影是金融专业毕业的中专生。刚开始在银行做大堂经理，银行的业务非常繁忙，尤其是赶上卖国债时，还没有开门，顾客已经在大门外排起了长龙。有时在等候区太久了，顾客会失去耐心，发无名火。这对小影的工作大为不利。看到许多顾客等候时百无聊赖。小影向经理提建议，“为何不找些幽默剧或喜剧短片给大家放一放，来舒缓长时间等候带来的焦虑情绪呢？”要解决这一问题，方法很简单，就是申请一台电视机。尽管刚开始有人觉得一个小小的中专生敢提这样的要求，似乎有些胆大妄为。因为这些设施都是公司统一配发的。但是，当经理听了小影的建议后，觉得基于业务本身提出这样的需求是合理的，这一建议很快得到公司批准。小影因为这件事得到了公司领导的表扬。

对于企业来说，有实际意义的创新，往往体现在点滴小事上。

很多企业非常鼓励员工在本职工作中发挥创新意识，并把这种创新看做企业发展的重要动力。换言之，每个员工也都要不断审视自己的工作，主动进行改善，企业也将因此获得巨大的发展潜力。

2007 年被评为“最佳雇主”的李宁公司在“自主激发员工的创新能力”活动中，最具创新力的举措是员工自主成立的运动俱乐部，包括篮球、游泳、高尔夫、户外等大约十个稳定的俱乐部。自己的产品可以率先体验，实现了品牌和忠诚的双赢。



人类失去联想，世界会变成什么样？

2007 年《连线》杂志发布了全球最具创新力企业 40 强榜单，中国的百度和联想榜上有名。联想集团认为网络时代追求开放平等，人人与人之间只有职责、岗位的分别，并无高低贵贱之分。因此，公司在员工内部网上设立了“进步信箱”、“十万个为什么在线查询”。前者





鼓励员工“不保留、不苛求”，给各个部门提建议；后者鼓励每个员工交流工作中的心得体会，总结好的经验做法。并在重大活动中把一向做幕后工作的研发人员推向前台。将研发人员的事迹编成故事在全体员工中广为流传，极大地激发了联想人的创新力量。

如何在平凡的工作中有所超越、实现创新？或许以下建议对你有所帮助：

虚心学习，把自己放在更低的位置。当更多的人成为你的老师时，你将离创新更近了一步。微软的缔造者比尔·盖茨就经常鼓励员工：“我们的成功就是凭借这样一种方法，那就是拥抱任何受欢迎的东西，然后补充。”学习一切现成的东西，向任何人学习，头脑中应抱定这样的观念。

改变心态，改变想法，处理事情会越来越灵活。大象的力气非常大，几个壮汉都不能让它移动，但是一个小孩子拿着一个铁链，把链子套在大象的脖子上，这头大象就乖乖地走在孩子的身后。大家都很奇怪这是为什么。原来，这只大象从小就被别人用铁链子拴着，长大以后，看到绳子一类的东西就以小时候的经验来判断，知道自己挣脱不开，于是就懒得动弹了。故事告诉我们：学会不要“理所当然”，学会思考事情背后的“为什么”，学会挣脱掉来自自身的最大的包袱！



## 自测自评



### 1. 自我需求测评

本测评主要测试你的自我需求。自我实现的需要是指个人充分发挥自己的潜能，实现自己的人生价值，并造福社会和人类。只有胸怀大志的人才追求自我价值的实现。下面，请你进入自测自评。

选项：

1□——非常同意 2□——比较同意 3□——稍有同意 4□——不太同意  
5□——很不同意 6□——极不同意

1	生活中我总是追求新的突破	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
2	在就业时我很看重在工作中是否能不断提高自身能力	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
3	我总是随遇而安、得过且过，不过分苛求自己	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
4	我的长处如果不被人看重，我宁可放弃	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
5	我总是尝试做自己没有做过的事	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
6	我喜欢既不费力、收入又高的工作	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□

评价标准：

1□——非常同意 5分 2□——比较同意 4分 3□——稍有同意 3分  
4□——不太同意 2分 5□——很不同意 1分 6□——极不同意 0分

20分以下，自我需求层次较低；20~26分，自我需求层次中等；26分以上，自我需求意识较高。

一个人的需求层次越高，他就越重视选择职业是否能符合个人的发展，对职业期望往往也越高。建议选择那些最能使你发挥潜能的工作，以实现你的自我价值。

## 2. 创新意识测验

本测评主要测试你的创新意识。创新意识是人们在活动中形成并体现出来的各种创新观念、理想、意志、情感的复杂心理活动形式，是职业人获得创新能力的前提。唯有不断创新变革，才能不断尝试，推陈出新。下面，请你进入自测自评。

选项：

1□——非常同意    2□——比较同意    3□——稍有同意    4□——不太同意  
5□——很不同意    6□——极不同意

1	世界上的事物分成两类：对的和错的	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
2	个人存在的价值就是做自己认为正确的事	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
3	对世界经济形势的预测中可能有一两个正确的	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
4	大多数人在做事情时不会换位思考一下	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
5	一个成功的人是因为心中有一个目标，并且不断努力	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
6	我希望生活充满变化	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
7	在小组讨论中，你会提出与别人不同的新看法	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
8	在工作中有人不听从我的意见，我就会烦躁	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
9	我总是遵从师长的意见，一丝不苟地去执行	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□
10	我希望成为一个富有成就的人	1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□

评价标准：

1□——非常同意    3分    2□——比较同意    2分    3□——稍有同意    1分  
4□——不太同意    -1分    5□——很不同意    -2分    6□——极不同意    -3分  
-30~-12分，创新意识低；-11~11分，创新意识中等；12~30分，创新意识较强。



## 研究性学习



### 1. 寻找人生价值的练习

(1) 小时候，在家长眼中你是一个怎样的孩子？

(2) 小时候，你最亲密的玩伴是谁？他是一个什么样的孩子？

(3) 还记得小时候最喜欢玩的玩具是什么？

(4) 其他人常说“你最擅长什么？”写下你最擅长做什么（如游泳、滑冰、弹琴、写作、交谈等）。生活中，你发挥了哪些长处？生活中你埋没了哪些长处？谁该为此负责？

(5) 你有最羡慕的生活吗？形容那是怎样的生活？

(6) 如果你的生命还有6个月，你希望怎样度过？

综合上述问题的思考，写出自己的人生价值宣言。不少于200字。

（提示：人生价值即人活着的意义。是为个人活着，还是为他人或集体？有谁因为你的存在而获益？是否对他人的生活造成伤害等。）

2. 小欣的跳槽频率之高真是让人吃惊。中专毕业3年，她已经跳槽6次，在每个公司工作的平均时间不超过半年。之所以跳得那么频繁，就是因为她总是不安心。一开始在一家国有企业做文秘的时候，她就嫌做文秘太琐碎，而且没有升迁的机会；于是跳槽到一个商场做服装销售，做了没几个月，就觉得太累心，虽然名牌服装有提成，每个月收入数千，在同龄人中不算少，但是偌大的卖场自己根本看管不过来，丢失的货物要自己负责；在暗自庆幸没有赔过钱后，她跳到一个香港化妆品公司做销售。后来几次同学聚会又使她心生二念，看到一些同学做酒店销售很光鲜，英语口语已经非常流利，而同样是销售，自己既辛苦，又没有机会练习口语，于是又去寻找做酒店的工作。总之跳来跳去，跳到最后连她自己也不知道自己应该去做什么了。

想一想：小欣的问题出在哪里？职业兴趣和职业目标不一致时应该怎么办？跳槽时应该考虑哪些问题？

（提示：小欣的问题在于她不能对自己有一个正确的认识，不明白自己的职业兴趣是什么；其次，她频繁跳槽说明对职业环境的适应能力比较弱，遇到问题不是想办法克服，而是采取逃避的方法。正确的方法是对自己进行正确的评价，确定职业发展的方向，进行合理的职业规划，从工作中寻找快乐。）

### 3. 拓展训练：《解开DNA（谜团）》

(1) 项目描述：

小组成员围成圆圈站定。要求每人都伸出双手，各自去拉不相邻的人的手，一人不能同时拉另一人的两只手。讲解完毕，拉手游戏开始。

大家围在一起，形成一个错综交叉的“网”。

让大家拉紧手，努力形成一个圆圈。

在组长的指挥下大家有序走动，形成一个圆圈。



(2) 活动目的：

强调细节的重要性。

人员的分工协作、配合与协调。

敢于实践，突破经验主义。

学生体验到共同做好一个项目所需要的程序、方法、技巧及团队精神和领导作用。

(3) 活动分享：

这里的分享是每个活动结束后，让学员互相交流自己的感受、心理，或是与教练进行交流，反馈各自的信息。分享的目的是将拓展活动中所得到的启示与个人生活联系起来，获得实际意义。分享的方式可以为自然式，即各小组围坐在地上，自由发言，将自己的心得与队友分享，或集体得出需要澄清的问题反馈给教练；也可以为强制性，即组长以点名的形式让学员自己发表自己的意见或看法。

本次活动分项内容参考：面对复杂的情况你心情怎样？如何才能把复杂的情况处理好？本次活动的收获是什么？

4. 在某会计师事务所实习的小丽，有一天要去报考会计职称，对师傅说：“师傅，报考会计职称地点比较远，上午就去报名可以吗？”

师傅说：“如果你报名后仍回所里，那就上午去吧；如果报名后直接回家，那就下午去。”

后来，小丽上午 10 时便去报名了。到了下午 2 时，经理忽然有事要找她，师傅说：“她报名还没回来。”老板立即拨通了小丽的手机，这时她已经到家了。

老板大为不悦：“上班时间，怎么可以这么随便呢？”

小丽竭力想为自己辩解——比如从实习开始到现在一直没有明确给自己布置任务。可是老板根本不理睬这些话。后来，小丽想通过自己的带教老师去说情，老师劝他应该在自己身上找原因。请同学们分析小丽应该怎么办。

(提示：可能的结果。自己找老板申请工作任务。主动找事情做精神是好的，但是作为新来的实习生，更多的是了解企业，融入群体，很多事情不能独当一面，所以找老板可能也申请不到新的任务；根据自己的工作职责，自己找事情做。知道自己的职责，知道自己的目标，知道自己目前的能力和水平，主动寻找适合自己的事情来做，这是企业欢迎的；找与公司业务相关的书籍来看，这种做法也是可行的，但是要注意不能“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”，需要有“眼观六路，耳听八方”的本事；找师傅请教。向老职工请教，学习他们的工作经验，是完成角色转换、顺利进入工作状态的有力途径，不妨一试。)





## 推荐阅读书目

1. (美) 阿尔伯特·哈伯德著, 赵立光、艾柯译, 《致加西亚的信》, 哈尔滨, 哈尔滨出版社, 2004 年
2. 汪中求, 《细节决定成败》, 北京, 新华出版社, 2004 年
3. 李慧波, 《团队精神》, 北京, 新华出版社, 2004 年



## 第4章

# 职业态度：决定职业发展

职业态度是从业者对职业的看法和采取的行动。职业态度是一个综合的概念，包括一个人自我的职业定位、职业忠诚度及按照岗位要求履行职责，进而达成工作目标的态度和责任心。职业态度是从业者对社会、对其他职业和广大社会成员履行职业义务的基础。它不仅揭示从业者在职业活动中的客观状态（即业绩的取得），从业者参与职业活动的方式（即职业的实践），同时也揭示从业者的主观态度（即对职业的认识）。职业院校学生既没有高学历，又没有工作经历，也缺乏工作能力，只有确立忠诚胜于能力，按照岗位要求履行职责，千方百计达成目标，改变现状首先改变自己，保持责任心，提高事业心的职业态度，才能在激烈的市场竞争中拥有一席之地，才能在未来的职业活动中不断提升可持续发展能力。职业态度决定中职生的职业发展，对职业院校学生取得就业创业的成功具有重要的意义。

美国心理学家霍尔早就指出，“青少年正处于人生中的疾风怒涛时期”，职业院校学生既处于这种由儿童到成人的过渡过程中，又面临着比一般青少年更大的生活与就业压力，与现实、与社会、与就业的距离更短，要在3年中完成从一名初中生到一名劳动者的转变，完成从一个懵懂少年到一个成熟社会人的转变，这使得确立科学的生活态度、职业态度尤为重要，它决定着中职生的未来。

随着社会的进步，职业态度已成为企业人才取向的第一要素，如何让自己拥有科学的职业态度，是职业院校学生走向职业成功的基石。



### 4.1 忠诚胜于能力

作为职业院校的学生，在基础教育阶段大多数人的学习基础和学习习惯较差，自信心不足，对自己确定的目标通常难以坚持下去。在刚进入职业院校时，面对一个崭新的开始，学习时还是比较主动和积极的，但随着职校生活的展开，入学时的设想可能没有立即实现，起先的壮志和决心就慢慢消失了。加之，家长、亲戚朋友总认为考上职业院校没出息，使得我们普遍觉得前途渺茫。另外，我们对未来也曾有着美好的向往和追求，但往往过于理想，不能立足现实。在进行职业设计时，许多人一心只想成为企业家、干部、白领，普遍存在眼高手低的情况。面对“理想自我”与“现实自我”产生的巨大落差，如何使我们愿意正视与接受现实，将所接触到的职业信息与自己的人生联系起来，产生职业兴趣、拥有职业能力就显得尤为重要。

在这个世界上，有知识、有能力的人太多了，但有知识、有能力而又忠诚的人却不多。只有忠诚与能力共有的人才才是世界500强企业所需要的。论学历，职业院校学生没有大学生高；论能力，职业院校学生没有高职生高，我们靠什么在激烈的市场竞争中拥有一席之地呢？靠忠诚！忠诚才是最重要的“通行证”。在完善和提升个人素质时，每一个职业院校学生都应当铭记：“忠诚胜于能力！”忠诚不是与生俱来的，它需要引导和培养，让我们在进入企业之前，就拥有忠诚的职业态度，自觉地培养忠诚之心。



#### 4.1.1 忠诚是职业劳动者成就事业最优秀的美德

美国著名职业培训专家约翰·克拉克博士说：“如果说智慧和勤奋犹如金子般珍贵，那么比智慧和勤奋更加珍贵的便是忠诚。”忠诚是职业劳动者成就事业最优秀的美德。

因为具有忠诚美德的人可以做到忠实于企业，与企业同舟共济。当个人利益与企业利益发生冲突时，能够选择放弃个人利益服从企业利益。正是这种选择，才能将中职生融入集体之中，获得一种集体力量的支持，得到培训与发展的机会；正是这种选择，才能做到个人利益服从企业利益，获得企业的信赖与尊重，得到成就事业的基础。人生也会由此变得更加饱满，事业也会由此变得更有成就，工作也会由此成为一种人生享受。当我们履行忠诚这一美德时，最终受益的还是我们中职生自己。

##### 1. 忠诚是职业劳动者成就事业最优秀的美德

有人做过调查，对各项品德的重要性进行排序，忠诚位居第一。企业招聘员工的 55 种能力和要求中，忠诚，亦是位居第一。

衡量一个职业劳动者是否是优秀的，有许许多多的素质要求——能力、勤奋、积极、正直、有责任感……但有一点是肯定的，企业更愿意信任那些拥有忠诚度的人，即使他的能力稍微差一些。当然，既忠诚又有能力的职业劳动者会更受欢迎。只要你真正表现出对企业足够的真诚，你就能得到企业的关注，企业也会乐意在你身上投资，给你培训的机会，提高你的技能，因为你值得企业信赖。无论你从事什么样的工作，也都会有成功的机会。

##### (1) 忠诚的含义



忠诚的含义

忠诚是指忠实诚意，是对国家、人民、事业、朋友等尽心尽力。它要求我们忠实于国家、社会、理想、自己的信念，诚心诚意地对待集体、企业、朋友、友谊、爱情，踏实地做好本职工作。

忠诚，是一个有着悠久历史的人文概念。在文明古国中国，早在几千年前就有了对忠诚的定义及推崇：忠诚敦厚，人之根基也（清·魏裔介），忠诚是人生的本色（清·黄宗羲），君子诚之为贵（《礼记》）。孔子开创的儒家思想十分强调一个“忠”字，“忠”的本义被圣人定义为“己所欲，施于人”，也就是说，

“忠”标志的是人与人交往最基本的诚信。现代社会里，“忠”表现为人与人交往上的诚信，表现为职业劳动者对企业的忠心。

##### (2) 拥有忠诚度的人才能得到成就事业的基础

忠诚对职业劳动者而言主要表现为对企业的忠诚，而对企业的忠诚则表现为：忠实于企业，即踏实干好本职工作，最大限度地为企创造价值，实现自我价值。

小张是电子信息专业的毕业生，工作十年后已成为某国有企业的技术骨干。在企业一次中外合作项目的引进工作中，许多研究生都无法解决的技术上的难题，被毛遂自荐的小

张解决了。

人们很困惑，为什么一个中专毕业生能解决研究生都解决不了的技术难题呢？原来小张自觉自己学历低，平时就非常刻苦钻研技术，虚心向师傅请教，再加上他有一个爱好，经常去逛旧货市场，将淘到的有用的、外国进口的设备重新拆装。由于许多进口设备拆后无法还原，就迫使他开始学习专业英语，能看懂说明书，常此以往，他的动手能力、实践能力得到了极大的提高。



刻苦钻研

由于在企业发生困难时，他用自己的技术为企业解决了难题，企业破格提拔他为工程师。不久，与该企业合作的外方经理找到了他，递给了他一份劳动合同，只要小张能到该外资企业工作，年薪将达到40万元。对于每个月只有2000元工资的他，这是一笔不小的财富。他经过三天激烈的思想斗争后，还是回绝了该外资企业的好意。他的理由是：我从一个中专毕业生成长为一名工程师，是我所在的企业培养了我。现在我有技术了，更应该回报培养我成长的企业。我相信总有一天，当我们的企业发展壮大后也会给我年薪40万元的。

虽然没有什么豪言壮语，但还是因为他对企业的忠诚，不仅得到了外资企业的认同，而且无论企业的领导还是同事，都为他对企业的忠诚而由衷地敬佩他。后来，企业发展壮大了，第一个将年薪40万元的优厚待遇给了他，并将他升职为企业的首席专家。一个中专生能成为企业的首席专家，靠的就是他对企业的忠诚。

当你尝试着把自己的所学贡献给企业、把企业的困难当成自己的困难、为企业排忧解难时，你会发现你的生活会因此改变，你的工作会因此改变，你的地位也会因此而改变。其实，改变的并不是生活和工作，改变的是我们的工作态度。正是这种踏实干好本职工作，最大限度地为企业创造价值，实现自我价值的敬业、主动、积极、负责的工作态度和精神才让我们的思想变得开阔，工作变得更有意义。如果我们拥有忠诚的职业态度，生活会因此焕然一新。

对职业劳动者而言，忠实于企业还表现为：当不可避免地要更换原来的工作时，也不能为了一己私利出卖原企业的商业秘密，否则不仅是违约行为，严重的还会构成犯罪；反之，如果职业劳动者能忠实于原来的企业，他换得的是人们的尊重和敬佩，换得的是新企业的重用和事业发展的机会。因为每一个企业都需要具有忠诚美德的职业劳动者，你能忠诚于原来的企业，就能忠诚于新企业。

小李经过多年努力已是一家公司的市场营销部经理，由于经济危机的影响，他不得不更换一份工作。

以小李的资历和在本行业的影响，要找一份工作并不是一件困难的事情。有很多公司很早以前就盯上他了，也曾试图挖走小李，但是都没有成功。这次是小李主动要走，很多公司都认为是一次绝佳的机会。





应聘面试

许多公司都对小李给出了很高的条件，但是小李觉得这种高条件后面一定隐藏着另外一些东西。小李不愿意为了优厚的报酬而背弃自己的做人原则，因此他拒绝了很多公司的邀请。最后，小李决定到一家大公司应聘。

负责面试小李的是该公司市场营销部的总经理，他们对小李的营销能力没有任何挑剔，但是却向他提出了一个让小李很失望的要求。

“我们很高兴你能加入我们公司，你的资历和能力都很出色。我听说你对原来公司的客户资源都了如指掌，你能够把你知道的告诉我们吗？你知道这对我们公司意味着什么，这也是我们聘请你来我们公司的原因。”那位市场营销部的总经理说。

“你的问题让我十分失望，我很理解市场竞争需要一些非常手段，但是我不能答应你的要求，因为我有责任忠诚于我的企业，尽管我已经离开它了，但任何时候我都会这么做，因为信守忠诚比获得一份工作重要得多。”

小李的朋友都替他感到惋惜，因为能在这家公司工作是许多人梦寐以求的，但是小李却轻易放弃了这个绝好的机会。

就在小李准备寻找另一家公司时，那位总经理给小李来了一封信，信中写到：“年轻人，你被录取了，并且是做我的副手，不仅是因为你的专业能力，更因为你的忠诚。”

职业成功的因素有许多，最重要的因素不是一个人的能力，而是他具有忠诚的美德。一个能对自己原来公司忠诚的人，也可以对自己现在的公司忠诚。一个人的忠诚不仅不会让他失去机会，相反会给他奠定成就事业的基础，机会总是青睐那些忠诚的职业劳动者。

### （3）失去忠诚的人最终失去成就事业的良机

如果为了一己私利损害企业的利益，受到损失的是职业劳动者自己，最终也会失去成就事业的良机。

职业劳动者最积极的职业态度是做到忠实于企业、忠实于工作，如果不懂得珍惜用人单位提供的工作条件，不懂得回报用人单位创造的培训机会，不仅是违反劳动合同的违约行为，同时也会为此承担违约赔偿责任。即使因为无力承担高额赔偿费用，而想重新回原单位工作，此时也已失去了原单位的信任，悔之晚矣。

一滴水只有汇入江河，才能奔腾不息，一个人只有懂得忠诚，才能前行不辍。

在一个求新、求变的时代里，当整个世界都在谈论着“变化、创新、实惠”时，提倡“忠诚、敬业、服从、信用”之类的话题显得尤为重要。忠诚在任何国家、任何时代都是必要的。忠诚敬业并不仅仅有益于企业，最大的受益者应是职业劳动者自己。一种职业的责任感和对事业高度的忠诚感一旦养成，就会让你成为一个值得信赖的人，可以被委以重任的人。这种人永远会被企业所看重，



职业劳动者最积极的职业态度

永远不会失业。世界需要这种人，成功者更需要这种精神。

## 2. 忠诚是人类共通的职业法则，是职业劳动者应恪守的职业态度

### (1) 忠诚是人类共通的职业法则

在人类职业法则的取向上，无论古代还是现代，中国还是外国，讲忠诚都是一致的。

有关“忠诚”的理智准则，当推 1908 年成书的《忠的哲学》，作者是哈佛大学的哲学系教授乔西亚·罗伊斯。在他看来，忠诚自有一个等级体系，也分档次级别：处于底层的是对个体的忠诚；而后是对团体；位于顶端的是对一系列价值和原则的全身心奉献，是忠于某个企业据以长期服务于所有成员的各项原则。按照罗伊斯的观点，忠诚本身不能以好坏论，应该加以判断的是人们所忠于的原则。

美国海军陆战队是世界上成立最早的一支精锐部队，在美国被视为军中的宠儿，是美国快速反应部队的主要作战力量，具有悠久和非凡的历史。美国海军陆战队的信条就是——永远忠诚！



美国海军陆战队太平洋反恐安全小组  
参加“关键决心”演习

### (2) 忠诚是中华民族的传统美德

自古至今，人们都视忠诚为最高尚的美德。远指“三纲五常”、“忠孝仁义”、“精忠报国”，近讲恪尽职守、忠贞不渝、赴汤蹈火、忘我牺牲……这些都是指忠诚。像岳飞、于谦、林则徐等杰出人物，他们尽管遭遇时事不公、蒙羞受辱，但其精忠报国、大义凛然、坚贞不屈的高尚情操和用鲜血与生命忠诚于国家的伟大精神，赢得了后人的公正评价，并永远成为世人敬仰的忠诚楷模。



岳飞

中国人将忠诚视为真心待人、诚实做事的高尚情操，它意味着付出、责任甚至牺牲。忠诚是中华民族几千年继承和发扬的传统美德，是人们心目中最神圣的美德，是职业劳动者成就事业最优秀的美德。一个人若想成功，就必须

持有一颗忠诚之心，对国家忠诚、对整个社会忠诚、对自己的理想忠诚。一个对集体忠诚的人，得到的是集体的信任。相反，一个不忠诚他人的人，不仅得不到信任，甚至会付出生命的代价。

梁武帝中大通二年（庚戌，公元 530 年）北魏孝庄帝走出云龙门（注：此处是指魏帝敬宗被他的政敌尔朱兆打败后仓皇出逃之时），遇到城阳王元徽正骑马而逃，孝庄帝连声呼叫元徽，元徽却不顾孝庄帝，径自逃去。尔朱兆的骑兵抓住了孝庄帝，将他锁在永宁寺的楼上，孝庄帝感到十分寒冷，向尔朱兆要头巾，尔朱兆没有给他。尔朱兆扎营于尚书省，用天子才能使用的金鼓，在庭中设刻漏，杀害了皇子，对宫中的嫔御、妃子、公主大加污辱，纵兵大肆掠夺财物，杀了司空临淮王元、尚书左仆射范阳王元海和青州刺史李延等。

城阳王元徽逃至山南，来到了前洛阳令寇祖仁家。寇祖仁一家出了三位刺史，都是由元徽引荐提拔的，由于有此旧恩，所以元徽才前来投奔。元徽带有黄金百斤、马五十匹，





寇祖仁贪图财物，表面上虽然留纳了元徽，但私下里却对家人说：“听说尔朱兆正在悬赏捉拿城阳王元徽，抓到他的人封千户侯，今天我们富贵的日子到了！”于是寇祖仁吓唬元徽，说官军抓捕他的人就要到了，让元徽赶快逃到别处去，然后寇祖仁派人在半路上杀了元徽，将他的人头送到了尔朱兆处，但尔朱兆却并未对寇祖仁加以赏赐。尔朱兆梦见元徽对自己说：“我有黄金二百斤、马一百匹在寇祖仁家中，你可以派人去取。”尔朱兆梦中醒来后，认为自己刚才的梦是真的，于是便收捕了寇祖仁，向他索要黄金和马匹。寇祖仁以为别人已密告了尔朱兆，一审问便全都照实招认了，说：“确实得到了百斤黄金和五十匹马。”尔朱兆怀疑寇祖仁还有隐瞒，便按梦中所见所闻搜查寇祖仁家，寇祖仁家自己原有黄金三十斤、马五十匹，也全都送与了尔朱兆。尔朱兆仍不相信，一怒之下，拘捕了寇祖仁，把他脑袋悬挂树上，大石坠脚，鞭打至死。

案例中的北魏孝庄帝被他的政敌尔朱兆打败逃跑，正当需要人帮助的时候，恰恰遇到了他曾经器重过并引为心腹的城阳王元徽，而城阳王元徽却将其弃之不顾。城阳王元徽又投奔了一家出了三位刺史却都是由元徽引荐提拔的寇祖仁那里，可寇祖仁却将其出卖。当寇祖仁派人杀了城阳王元徽，拿着他的首级向尔朱兆邀功请赏时，不料却因尔朱兆不信任寇祖仁交出的金、马，最后也失去了性命。无论城阳王元徽还是寇祖仁，都是因为没有忠诚于曾对自己有恩的人，失去了他人的信任，最终失去了生命。



弘扬中华民族传统美德故事会大赛

忠诚是中华民族的传统美德。在今天竞争激烈的社会中，要发扬中华民族的传统美德，就要学会对他人忠诚，既是报答别人的恩惠，也是在帮助自己，使自己在不知不觉中赢得他人的尊重，并于无形中使自己的力量变得更加强大。拥有忠诚的人，不仅能给自己带来心灵的满足、自我价值的实现，还能获得他人的信任，给自己赢得更大的发展空间，这也正是现代人赖以生存于社会的根本，也是职业劳动者应继承和发扬的传统美德。

### (3) 忠诚是职业劳动者应恪守的职业态度

态度决定方法，态度决定一切。在人的一生中，最需要的是找到一个可以终身从事的职业，它能给你带来快乐、发展、财富，可以使你全身心地投入，同时也能给你相应的回报。那么，如何才能获得终身的事业机会？对于职业院校的学生而言，只有忠诚于自己的工作，你的全部智慧和精力才可以专注在这个事业上。

忠诚的人无论走到哪里都会得到别人的信赖；无论从事什么样的工作，都会有成功的机会。在一大群能力相当的职业劳动者中，企业更重视的是他们的忠诚敬业程度。无疑，那个忠诚度、敬业度最高的人会是企业重用的对象。

对于职业劳动者而言，你忠诚于你的企业，你所得到的不仅是企业对你更大的信任，你的所作所为还会让曾培养你成长的企业感到你人格的魅力。因为，信誉是无形资产，信誉带来财富，只有忠诚的人才能拥有信誉和财富。

忠诚不是叫你从一而终，它是一种职业态度。在这个社会中，流动是很正常的。然而，变化的只是环境，不变的是你的忠诚。它是一种自始至终的责任，对企业的责任，对自己的责任。

### 4.1.2 忠诚是职业劳动者求职立业的根基

忠诚地对待你的企业，企业也会真诚地对待你；当你的敬业精神增加一分，别人对你的尊敬也会增加一分。努力工作，让人生的每一分钟都创造价值，让自己在工作中获取生存的回报，是对自己的忠诚；积极奉献，帮助他人，让自己成为一个受欢迎的人，一个于社会有用的人，是对自己的忠诚。忠诚，可以让自己的职业品牌更具含金量，可以让自己的未来更辉煌，它是职业劳动者求职立业的根基。

#### 1. 忠诚是职业劳动者获得成功就业的首要条件

(1) 称心如意的职业是职校生实现理想和美好人生的基础

称心如意的职业是令许多人，尤其是那些将要走上工作岗位的中职生所向往的。从某种角度上说，有个美好的职业常常是职业院校的学生实现理想和美好人生的代名词。为此，同学们都曾有着理想的未来，向往着自己理想的职业形象：伏案凝思的作家、巧妙新颖设计的工程师、运筹帷幄的企业家、轻歌曼舞的歌手、语惊四座的专家学者、周旋于商场中的商贸大亨、腰缠万贯的私企老板……如果说，理想、人生对于中职生来说，还不能不带有一些幻想、想象色彩的话，那么，职业则是同学们想象画板上的具体图像。古今中外，无论多么伟大的人物，有多么远大的抱负，都毫无例外地要通过职业的形式，来实现自己的人生抱负。



美好的职业是职业院校的学生实现理想和美好人生的代名词

“零”意味着什么？

哲学家说：“零，是世界的本原。是无与有的对立统一。”数学家说：“零，是数轴的原点。零的横向是横轴，纵向是竖轴。”物理学家说：“零，是水的临界点。零度以上是液态的水，零度以下是固态的冰。”心理学家说：“零，是零相关。表示一事物与另一事物之间没有任何相关关系。”老人说：“零，意味着我将成为自然界的一捧土，滋润着大地。”中年人说：“零，是我继续前行的见证。”青年人说：“零，是美好爱情的开端。”少年说：“零，是我的未来。”儿童说：“零，是什么也没有。”企业家说：“零，是创业的见证，是成功事业的开端。”……

作为职业院校的学生的你该如何回答呢？



走出校园，步入社会

谁不想拥有光辉灿烂的人生？谁不想拥有成功的事业？同学们，当你们迈入职业院校的大门时，当你们憧憬着美好未来时，你可曾问过自己：如果有一个企业高薪聘用我，但前提是必须把手中掌握的现有企业的商业秘密带去，或者必须把自己主持的技术开发项目带去，我该如何选择？……职业教育培养的不仅是职业的人，更重要的是社会的人。随着中国



市场经济的发展与完善,就业和择业已经成为教育改革的重要内容,“双向选择”、“自主择业”,成为校园与社会协奏曲的主旋律。我们说:“选择忠诚于企业就是选择你自己的未来。”忠诚是当今社会对职业劳动者职业素质、职业能力的要求,是中职生开创就业创业成功新天地的前提和基础。

### (2) 忠诚是求职的“敲门砖”、立业的“红地毯”、辉煌的“里程碑”

张某在招聘员工时总是问同样的问题:你为什么应聘本公司?回答为了事业而来的,被录取;回答为了薪水而来的,即使能力再强,一律不录用。在张某就此问题接受记者采访时回答:能够因为事业的价值聚集在一起的才能真正把事业做大,即使当企业面临困境时,这些人也会做到与企业同甘共苦患难。对于那些因为薪水而来的人,他们看重的是企业的待遇和利益,并不是企业本身对于开创其事业的吸引力,如果一旦他们翅膀硬了,有待遇更好的企业看重他,他会毫不迟疑地走人,因为他想要的东西本公司已经不能满足他了。与其等到企业需要他的时候他走人,还不如现在就不录用,把机会留给真正愿意与企业同舟共济的人。

为事业而来就是敬业,敬业给人带来的满足感不是薪水的原因,而是工作本身给人带来的满足感和成就感。所以,当职业劳动者能够真正敬业时,他对自己的企业是忠诚的,而且这种忠诚是主动的忠诚,不会因为一些物质利益的改变而丧失对企业的忠诚。

忠诚和敬业是相互融合在一起的。忠诚在于内心,敬业在于工作上尽职尽责、善始善终、一丝不苟。将敬业当成一种习惯的人,就能从工作中学到更多东西,积累更多经验,他们会更受人尊重。即使没有取得什么了不起的成就,他们的精神也能感染他人,能引起他人的关注。

## 2. 忠诚是职业劳动者立业的根基

中职生不仅要做到忠诚于祖国、忠诚于企业、忠诚于家庭、忠诚于朋友,更要做到的是忠诚于事业。

### (1) 忠诚于事业是职业劳动者生存与发展的基础



忠诚于事业是职业劳动者生存与发展的基础

无论工人、农民还是军人,忠诚于企业、集体还是军队,都是职业劳动者生存与发展的基础。一个不忠诚的人迟早会被企业淘汰。

个人离不开社会,个人是社会中的人,离开了集体、企业,个人就无法生存。在集体、企业中,忠诚于集体、企业的个人就能得到集体、企业的信任,获得良性的发展;背离集体、企业的个人就会失去集体、企业的信任,最终被集体、企业抛弃。具有忠诚品质的人,生存能力要强于不具备忠诚品质的人。

钟某是一个才华横溢、持有双博士学位的人。他先在世界知名大学修完了法律课程,又在另一个世界顶级大学修完了 MBA 课程。而且还写得一手好文章,在多家报纸上担任专栏作家,经常到一些知名大学里讲授写作知识。他的口才也相当棒,他的



演讲颇具煽动性，能够把数千人的热情点燃。然而，目前的他正在为找工作的事发愁。为什么呢？

原来，从 2003 年到 2008 年五年时间里，除去自己办公司半年不到的时间就关门以外，他一共到了 25 家公司，也先后背叛或出卖了 25 家公司。平均一年更换 5 家公司，平均 73 天更换 1 家公司。因为他是一个学历高又很有能力的“海归”，加之他总是担任高层主管，所以他的背叛或出卖都沉重地打击了聘用他的 25 家企业。到头来他才发现，其实最受打击的还是他自己，因为他已被贴上了“不忠诚”的标签，成了一个不受欢迎的人，被多个行业的公司列入了永不聘用的黑名单，几乎每一个了解他情况的公司都表示拒绝聘用他。

### （2）要想获得一份稳定的工作必须学会从忠诚做起

在世界经济一体化、物质产品极大丰富的今天，人们发现个人越来越无法脱离集体、企业而单独存在。一个丧失忠诚的人，不仅丧失了机会、丧失了做人的尊严，更丧失了求职立业的根基。即使那些从你身上获取好处的人，也会鄙视你、远离你、抛弃你。要想获得一份稳定的工作，必须学会从忠诚做起。

职业是实现人生理想的阶梯，是实现人生物质追求的主要手段，是贡献和激发人们聪明才智的场所。人的一生实际是以职业为依托、参与社会实践的一生。作为中职生应努力提高自身素质，迎接时代的挑战，成为努力开拓创新的俊才。

### 3. 忠诚就要做到忠而忘私

作为中职生，忠诚于职业、事业、企业、集体最集中的表现就是忠而忘私。

#### （1）不能为了眼前利益、个人私利而出卖集体、企业

如果为了眼前利益、个人私利而出卖集体、企业，你失去的是你的未来，这是职场成功者的忠告。

谢某原任某机电有限公司总经理助理兼市场部主任。1996 年，他跳槽到了一家新的公司。谢某走时，将原公司有关资料复制在十几张计算机软盘上带走。原公司认为谢某违反了公司的保密规定，并且发现被他带走的资料正在应用于他的新公司，于是以侵犯商业秘密为由，向当地工商行政管理局进行了投诉。工商局认定，谢某现在单位的行为构成以不正当手段和方法获取他人商业秘密的不正当竞争行为。原公司随后又向法院提起诉讼，要求判处谢某及所在公司立即停止侵犯原告商业秘密的行为及不正当竞争行为，并赔偿经济损失 200 万元。

法院认为，被告谢某离开原公司时，违反该公司的有关规定，将原告公司的部分商业秘密复制在软盘上带到新的公司，并将这些商业秘密披露给被告公司，违反了我国反不正当竞争法的规定，构成了对原告商业秘密的侵犯，两被告的行为是一种共同侵权行为，应承担相应的法律责任，包括停止侵权行为、赔偿原告的经济损失。最后，法院认定被告公司使用原告的经营信息与 10 家单位签订了合同，获得利润 200 余万元，依据《民法通则》第 134 条



开庭审理



第一款第一项和《反不正当竞争法》第 10 条第一款、第 20 条的规定,这部分应作为侵权利润赔偿原告。案件受理费及其他诉讼费用共 7 万余元均由被告负担,两被告承担连带责任。

### (2) 频繁的跳槽者将自食其果

有许多缺乏忠诚度的职业院校毕业生,试图通过频繁的跳槽来改变自己不如意的处境,而不是从自身找原因。跳槽直接受到损害的是企业,但从更深层次的角度来看,对跳槽者本人的伤害更深。无论是你个人资源的积累,还是所养成的“这山望着那山高”的坏习惯,都使你自身的价值降低。这些人对自己的内心需求没有认真地反思,对自己奋斗的目标没有清晰地认识,自然无法选择自己的发展方向。从职业的角度来看,人的一生难免要调换几种工作,但这种转换必须依托于整体的人生规划。盲目跳槽,虽然在新的工作环境里收入可能有所增加,但是,一旦养成了这种习惯,跳槽就不再具有目的,而成为一种惯性。久而久之,自己就不再勇于面对现实,积极主动克服困难了,而是在一些冠冕堂皇的理由下回避、退缩。这些理由无非是不符合自己的兴趣爱好、企业不重视、命运不济、怀才不遇、别人不理解等,整天幻想着跳到一个新的单位后所有的问题都迎刃而解。其实,这往往导致工作中的问题越来越多,而忠诚敬业的精神却渐渐消逝了。

实际上,换工作是一件正常的事情。但是每一次的转换,是否为你带来正面的效益及自我提升,这是转职之前必须深刻思考的问题。很多人为了跟着流行走,只看到新工作、新公司表面的优点,却没有思考自我的工作态度与心情,在轻易地放弃原本熟悉的工作之后,却陷入另一个每天抱怨的恶性循环中。因此,要最大限度地实现人生价值,就要从忠诚做起,从忠而忘私开始。

## 4.1.3 忠诚胜于能力

2008 年 9 月,招聘网站前程无忧发布了一项对全国 1 800 家企业的调查。调查结果显示,“职业态度”以 1 768 票成为企业人才取向的第一要素。而忠诚的职业态度既是美国海军陆战队 200 多年来最重要的作战箴言,也是世界 500 强企业选人、育人、用人、留人的重要标准。忠诚既是一种品德,更是一种能力,而且是其他所有能力的统帅与核心,缺乏忠诚,其他的能力就失去了用武之地。因此,忠诚胜于能力,忠诚是我们拥有的最大资本,最强竞争力。

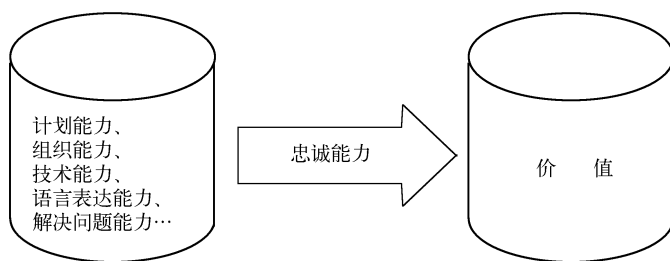
### 1. 忠诚本身是一种能力

在越来越激烈的竞争中,人才之间的较量,已经从单纯高学历、重能力发展到了重品德的比拼。在所有的品德中,忠诚越来越得到企业的重视。因为,只有忠诚的人才能为企业创造价值并最大限度地实现自身的价值。

#### (1) 能力只有通过忠诚才能实现价值

洛里·西尔弗在美国海军陆战队服役时,从一名普通士兵成长为一名少校,退役后从一名公司中的普通职员成长为公司总裁,现从事企业管理顾问工作。他总结自己成长的经验时,绘出了一幅能力与价值关系示意图。





能力与价值关系示意图

在这个图中，有两个圆筒和一个箭头。洛里称左边的圆筒为“技能仓库”，右边的圆筒为“价值仓库”，箭头为“技能运输通道”。不论何种技能，都必须通过“忠诚”这一运输通道，才能为一个人所在的组织创造价值。

## （2）忠诚能使职业劳动者最大限度地发挥能力

忠诚能够让一个人具有最佳的精神状态，精力旺盛地投入工作，并将自己的潜能发挥到极致，将职业劳动者的能力发挥到最大限度。

有一个化妆品公司的老板费拉尔先生重金聘请了一位叫杰西的副总裁，杰西非常有能力，但到公司一年多来，却几乎没有创造什么价值。

这样出色的人才，怎么会创造不了价值呢？

费拉尔先生委托一位人力资源咨询师与杰西沟通。“在进入公司之初，我满怀激情，决心干一番大事业，可后来，我发现一切都不是我想象的那样，越来越觉得没劲，对公司渐渐失去了认同，对自己的工作也失去了认同。”杰西终于说出了心里的想法。他说：“我希望有一个能够放开手脚大干一场的工作环境，而不喜欢太多的束缚。”

原来，杰西的上司费拉尔先生有两个致命的弱点：一是对所用之人难以放心，害怕能人挖公司的墙角；二是喜欢亲力亲为，经常越级指挥。在很多事情上，使杰西感觉自己形同虚设。

杰西所需要的，绝不仅仅是薪水。单靠薪水，是难以提高他这种综合能力很高的人的忠诚度的。他最需要的，应该是需求层次中的“自我实现的需求”，如果能够以业绩来证明自己，就是他人生最大的快乐。

找到问题之后，咨询师将费拉尔和杰西请到一起，重新明确了各自的职权范围，共同制定了公司的授权制度，以及组织指挥原则。通过他们的共同努力，情形发生了很大的变化。杰西几乎变了一个人，他做出了很多成绩，而且，费拉尔先生和他已经成了不可分离的亲密战友。

这个案例很有启发意义。一方面告诉人们，仅有专业能力是不够的，如果职业劳动者不能体会到与公司同呼吸共命运的氛围，不能用业绩来证明自己的忠诚时，能力也失去了用武



忠诚能使职业劳动者最大限度地发挥能力



之地。另一方面，杰西的转变证明，他自身出众的才能之所以再次得以充分发挥，关键的因素不是薪水和地位，而是企业管理者的信任，他用业绩证明了对企业的忠诚。

### （3）忠诚就是能忠诚于自己的能力

忠诚不是不思进取、一成不变，它不仅要经受考验，而且还表现在你的行动和行为上，同企业一同成长。不能认为中职生只要拥有忠诚就可以高枕无忧，不能为企业创造价值，同样不能在企业中立足。忠诚需要积极的表现，认可企业的运作，由衷地佩服企业的才能，这样你才能获得一种集体的力量，你才会产生一种要和企业一同发展的事业心。忠诚需要用积极的工作、实际的业绩证明自己，这样才能获得一种集体力量的支持，帮助你实现自己的职业理想。忠诚表面上看是对企业的付出，实际上正是通过企业劳动这一平台，才使我们的人生价值、职业理想得以实现。忠诚的真正受益者是我们自己，忠诚敬业会让你的人生变得更加饱满，事业变得更有成就，让你的工作成为一种人生的享受。忠诚于企业，实际上就是忠诚于自己，只有懂得这个道理才能拥有忠诚于自己的能力。

## 2. 忠诚胜于能力

### （1）企业选才的标准是忠诚

有一个实力强大的家族企业，董事长年世已高。为了使自己的家族和企业有一个放心的托付，他决定从两个儿子当中挑选一个作为自己的接班人。

大儿子叫能力，二儿子叫忠诚。有一天，他们被叫到父亲床前，父亲对他们说：“我将从你们两个之中选择一个接替我。从今天起你们每人负责一个子公司，效益突出者就是我的接班人。”

大儿子能力回到该他负责的公司里寻思，父亲已经年迈了，等他老死后遗产一定会和忠诚平分，那样的话我能拿到多少呢？于是他便把企业名下的很多资产转化为自己的私人财产，但巧用手段却使自己负责的公司的净利润增加了。

二儿子忠诚回到该他负责的公司里寻思，父亲已经年迈了，我要把他的事业发展得更大，让父亲安心。于是，忠诚每天都很忙碌，把公司的资产清清楚楚做了核算，并撰写了详细的资产收益报告。在他的努力下，公司的净利润增加了很多。

一个月后，他们俩被叫到父亲床前，床边的椅子上坐着公司的首席律师。父亲说：“我最后决定让我的二儿子忠诚继承家产和家业，大儿子能力营私舞弊，转移资产，没收其应该所得的家产。请律师帮忙作证和核实。”

大儿子能力一听瘫倒在椅子上。原来，儿子们的公司里都安插了老董事长的观察员，两个儿子的一举一动父亲都了如指掌。

最后董事长选择了忠诚，抛弃了能力。能力也许是因为太有能力了，以至于到了弄巧成拙的地步，最后失去了自己应该得到的，正所谓聪明反被聪明误。而忠诚一门心思忠于企业，并在忠心的支撑下把自己的本职工作完成得让人满意，因而获得了巨大的回报。

一个人能力再强，如果他不愿意付出，就不能为企业创造价值。而一个愿意为企业全身心付出的人，即使能力稍逊一筹，也能够创造出最大的价值来。



企业选材的标准是忠诚

### （2）才者，德之资也；德者，才之帅也

司马光说：“才者，德之资也；德者，才之帅也。”德才兼备称之为圣人；无德无才称之为愚人；德胜过才称之为君子；才胜过德称之为小人。大凡选取人才的原则是，如果找不到圣人、君子而委任，与其得到小人，不如得到愚人。这是什么道理呢？因为君子持有才干把它用到善事上；而小人持有才干用来作恶。持有才干作善事，能处处行善；而凭借才干作恶，就无恶不作了。愚人尽管想作恶，因为智慧不济，气力不胜任，好像小狗扑人，人还能制服它。而小人既有足够的阴谋诡计来发挥邪恶，又有足够的力量来逞凶施暴，就如恶虎生翼，他的危害难道不是更为严重吗！有德的人令人尊敬，有才的人使人喜爱；对喜爱的人容易宠信专任，对尊敬的人容易疏远，所以察选人才者经常被人的才干所蒙蔽而忘记了考察他的品德。自古至今，国家的乱臣奸佞，家族的败家浪子，因为才有余而德不足，导致家国覆亡的多了。所以治国治家者如果能审察才与德的区分而知道哪该先哪该后，又何必担心失去人才呢！

当然，忠诚胜于能力，并不是对能力的否定。一个只有忠诚而无能力的人，是无用之人。忠诚，是要用业绩来证明的，而不是口头上的效忠，而业绩又是要靠能力去创造的。

### （3）忠诚是其他所有能力的统帅与核心

忠诚是一种美德，更是一种能力，而且是其他所有能力的统帅与核心。缺乏忠诚，其他的能力就失去了用武之地。忠诚本身就是一种能力，但和工作能力不同的是，它是一种意识、思维能力，取决于人的价值观。忠诚是职业劳动者求职立业的根基，是职业劳动者成就事业最优秀的美德。缺乏忠诚的人，缺乏的是稳定的工作，缺乏的是企业的信赖，缺乏的是事业发展的机会，能力再强也会失去施展才能的舞台。只有做到忠诚，才能踏实勤奋地工作，认真地履行职责，最大限度地为企业创造价值。当企业生产与经营发生困难时，与企业同舟共济，这样的职业劳动者不仅能赢得企业的信任，也能最大限度地实现自己的人生价值。



## 4.2 按照岗位要求履行职责

积极乐观的职业态度，不仅要求职业劳动者忠诚，而且要求做到认真工作、快乐工作，以极大的热忱投入到工作中，这样才能做到自觉自愿地按照岗位要求履行职责。一滴水只有汇入江河，才能奔腾不息；一个人只有懂得踏实工作，才能前行不辍。许多中职生只是把做好本职工作当做职责履行，其实，要认真负责地履行职责必须以忠诚做保障，只有踏踏实实地在本职岗位上坚守才能做到最大限度地履行忠诚的职责。职责的履行需要坚守，只有坚守得牢固才能真正履行职责。

### 4.2.1 勤奋好学+踏实工作是履行职责的前提

很多职业院校毕业生习惯用薪水来衡量自己所做的工作是否值得。其实，相对于踏实工作所带给自己的机会而言，薪水是微不足道的，至少可以说是有限的。

加伦现在是一家建筑公司的副总经理。五年前，他是作为一名送水工被建筑公司招聘进来的。在送水工程中，他并不像其他的送水工一样，刚把水桶搬进来，就一面抱怨工资





太少，一面躲在墙角抽烟。每一次，他都给每个工人的水壶倒满水，并利用他们休息的时间，缠着让他们讲解关于建筑的各项知识。很快，这个勤奋好学的人引起了建筑队长的注意。两周后，他被提拔为计时员。

当上计时员的加伦依然踏踏实实地工作。他总是早上第一个来，晚上最后一个离开。由于他对所有的建筑工作，如对地基、垒砖、刷泥浆等都非常熟悉，因此当建筑队的负责人不在时，工人们总爱问他。

有一次，建筑队的负责人看到加伦把旧的红色法兰绒撕开包在日光灯上，以解决施工时没有足够的红灯来照明的困难，这位负责人便决定让这个踏实又能干的年轻人做自己的助理。就这样，他通过踏实的工作抓住了一次次的机会，用了短短五年时间，便升迁到了建筑队所属的这家建筑公司的副总经理。



要想脱颖而出，就必须付出比别人更多的辛苦和汗水

虽然成了公司的副总经理，加伦依然坚持自己勤奋好学+踏实工作的作风，他常常在工作中鼓励大家学习和运用新知识，还常常自拟计划，自己画草图，向大家提出各种好的建议。只要给他时间，他便可以把客户希望他做的所有事做好。

在激烈的市场竞争中，要想让自己抓住机遇脱颖而出，就必须付出比别人更多的辛苦和汗水。勤奋好学可以让我们了解岗位的基本要求，踏实工作可以让我们做到按岗位要求履行职责，并争取做到最好。

#### 4.2.2 懂得快乐地工作才是自觉自愿履行职责的不竭之源

面对工作的态度主要有两种：一种是爱迪生所说的，“我一辈子从来没有工作过，我只是在玩而已”；另一种是古希腊神话里邪恶国王西西弗斯王所认为的“工作就是苦役”。那么，作为中职生的我们该选择哪种工作态度呢？

##### 1. 愉悦的工作态度决定工作的愉悦

爱迪生认为工作可以创造出生产力、乐趣及满足感。投身于自己所从事的工作，你将从中得到源源不断的快乐和成就感。

中职毕业生中有一些人就如同古希腊神话里邪恶国王西西弗斯王所认为的工作就是苦役一样。“我不喜欢现在做的这份工作，所以我跳槽了”、“一年了，我对我的企业受够了，所以想换个工作”、“薪水太低，而且看起来我永远也得不到升迁的机会，只好换一家啦”。这些“跳来跳去的人”，每做一段时间就会觉得手头工作不符合自己的兴趣，乏味、枯燥，难以满足日益高涨的生活需要。

工作对我们而言究竟是个乐趣，还是个枯燥乏味的事



快乐工作

情，其实全要看自己的态度，而不是工作本身。从工作中获得快乐、成功及满足感的秘诀并不在于专挑自己喜欢的事情做，而在于发自内心地喜欢自己所做的工作。就算你注定要做个扫大街的清洁工人，也要对自己的职责全力以赴，就好像米开朗琪罗作画、贝多芬作曲或莎士比亚写诗那般地投入，倾注全力达到最好的工作表现，让每个人都为你驻足赞叹：“这个清洁工人表现真好。”

作为一种职业态度，热爱本职工作是各行各业职业道德的基本要求，也是成就个人职业理想的基本要求。如果一个人连他自己所从事的本职工作都不热爱，那么他就不可能敬业，也不会自觉地去钻研本职业务。这样，他的工作质量和效率也就不可能提高。

需要指出的是，对于那些人们比较喜欢的条件好、待遇高、专业性强、工作又轻松的工作，做到爱岗相对比较容易。但如果岗位需要把一个人放在工作环境艰苦、繁重劳累或工作地点偏僻、工作单调、技术性低、重复性大，甚至还有危险性的工作，要做到爱岗就不容易了。在这种情况下，热爱这些岗位并在这些岗位认真工作劳动的人就是企业真正需要的人。

## 2. 只有懂得快乐的工作才能自觉自愿地按照岗位的要求履行职责

### (1) 枯燥乏味的不是工作而是你的人生缺乏情趣

有些中职毕业生总觉得别人干的工作既简单有趣还可以拿很高的薪水，自己的工作则是沉闷烦琐毫无乐趣，拿的是没有出头希望的微薄薪水。整天挂在口头的是：要是找到一份不重复、不刻板、待遇又高的工作就好了。

其实，枯燥乏味的不是工作，而是你的人生缺乏情趣。为此，要努力陶冶高尚的情趣，才能转痛苦为快乐。

### (2) 讨厌的不是企业而是你的心灵缺乏热情

有些中职毕业生总觉得自己的企业待遇低、工作条件差，为此牢骚满腹。

其实，对企业不满，令你所受的苦远远多于你的企业，企业最多损失一点钱，而你却失去了热情、自尊及一大段宝贵的生活经历。因此，讨厌的不是企业而是你的心灵缺乏热情。为此，要锻炼健康的身体、培养对生活的热情与自信。

### (3) 难处的不是同事而是你的心灵缺乏热情

很多跳槽的人是在单位里人际关系处理得不好，“跳槽”就成了逃避问题的唯一解决方案。其实，不提高处理人际关系的能力、不改进自己，你将一次次在不同的工作面前解决同样一个问题。

美国著名的成人教育家卡内基先生说：“一个人的成功，15%是由于他的专业技术，85%是人际关系和处世技巧！”这是一种基本的能力。

### (4) 快乐工作是享受生活的唯一法则

有些人硬把自己的生活分成“工作”与“娱乐”两部分，总认为“乏味的工作耽误了自己的娱乐”。

实际上一个人一天24小时中有三分之一的时间是在工作岗位上，如果我们能以快乐的态度度过这三分之一的时间，我们就真正懂得了如何享受生活。因此，快乐工作是一种选择，是享受生活的唯一方法。

如果能从现在起开始热爱生活，充满激情地对待工作，学习提高处世能力，懂得只有快



热情工作





乐地工作才能自觉自愿地按照岗位的要求履行职责，那么改变的不仅是你的态度，还有你的人生。

### 4.2.3 履行职责需要忠诚做保障

#### 1. 忠诚于企业才能尽心尽力履行岗位职责

尽心尽力履行岗位职责需要忠诚，如果职业劳动者为了眼前利益、一己私利，不顾企业和公司的利益，这样的职业劳动者能获得成功吗？

据《京华时报》报道：新华航空公司的机长张军辞职后，起诉要求与航空公司解除劳动合同，结果航空公司提起反诉并索赔培训补偿费等 600 余万元。

42 岁的张军从 1979 年就开始在部队学习飞行，后转业成为某航空公司大型机机长。2001 年他来到新华航空公司任飞行机长，并签订了无固定期限劳动合同。2006 年 6 月，张军以“长期以来受到不公平待遇和压制”为由提出辞去机长职务。从 2006 年 7 月 18 日之后，张军不再飞行。

后经劳动争议仲裁委员会裁决，张军需支付违约金 42 万元。张军随后起诉到法院，要求公司支付 14 万元的安全生产奖，解除双方劳动合同。新华公司也在法定期限内提起反诉，要求张军支付 42 万元违约金、8 万元招聘费、557 万元补偿费用，共计 600 多万元。

“飞行员都是用金子堆出来的”，航空公司的代理人在法庭上说，通常培养一名机长需要 8~10 年的时间，航空公司需要支付包括改装、复训、航线、带飞等巨额培训费用。飞行员的离职，将给航空公司带来巨大经济损失。因此，民航总局规定，飞行员离职后，对培训费的相关补偿标准为 70 万~210 万元。

2007 年 6 月 1 日，顺义法院开庭审理此案。法院审理后认为，张军辞职纯属个人原因造成，鉴于其坚持解除劳动合同，双方继续履行劳动合同存在困难，劳动合同应予解除，张军应按劳动合同约定承担相应的违约责任。

法院一审判决原新华航空公司飞行机长张军给付新华航空公司违约金、招聘费、补偿费合计人民币 90 万元。

对于大多数航空企业的飞行员来说，100 万元赔偿金只不过是两三年的收入，“新东家”多半也会为这笔“转会费”买单。因此业内人士认为，航空公司靠高额索赔留住人才已经不大现实。关键是改革国有民航公司陈旧的制度，提高工作效率，提高空中飞行一线人才的积极性和对企业的忠实度。

工作着不一定在履行职责，有许多这山望着那山高的人不可能对工作尽责，只有克服浮躁的心态，秉持一颗平常心，才能在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。岗位职责的履行需要职业劳动者的忠诚，也只有忠诚的职业劳动者才能尽心尽力履行岗位职责。

#### 2. 做好本职工作才能切实履行职责

当面临个人利益与企业利益发生矛盾时，如果只顾眼前利益、一己私利而背弃企业利益，不仅要受到有关法律的追究，承担相应的法律责任，最重要的是失去了在企业继续成长、发展的机会。一般人只是把做好本职工作当做职责履行，其实，要认真负责地履行职责必须以忠诚做保障，只有踏踏实实地在本职岗位上坚守，才能做到最大限度地履行忠诚

的职责。



## 4.3 千方百计达成目标

“成功等于目标，其他都是这句话的注解。”成功是持续不断达成小目标而得来的，而执著的态度是达成目标的基础。千方百计地达成目标可以让中职生的意志变得更加坚强，信念更加坚定，行动更加迅捷，精力更加集中。让我们努力尝试“把信送给加西亚”。

### 4.3.1 执著的态度是达成目标的基础

美国一位著名人物说过：“世界上没有一件事能够取代持续力。天赋不能，因为一个拥有天赋的人不能成功是最平常不过的事。天才也不能，默默无闻的天才也是司空见惯的。仅是教育也不能，这个世界充满了受过教育的庸才。只有持续力和决心才是万能的。”一个成功的人与普通的人最重要的区别就在于成功者拥有执著的态度、坚定的信念，永不放弃。



永不放弃

美国著名的人寿保险销售员法兰克·派特刚转入职业棒球界不久，就遭到有生以来最大的打击，他被开除了。他的动作显得无力，因此球队的经理有意要他走人。球队经理对他说：“你这样慢吞吞的，哪像是在球场混了20年？我告诉你，无论你到哪里做任何事，若不提起精神来，你将永远不会有出路。”

法兰克离开原来的球队以后，一位名叫丁尼·密亨的老队员把他介绍到新凡去。在新凡的第一天，法兰克的一生有了一个重要的转变。因为在那个地方没有人知道他过去的情形，他就决心变成新凡最具热忱的球员。为了实现这一点，当然必须采取行动才行。

法兰克一上场，就好像全身带电。他强力地投出高速球，使接球的人双手都麻木了。记得有一次，法兰克以强烈的气势冲入三垒，那位三垒手吓呆了，球漏接，法兰克盗垒成功。当时气温高达39℃，法兰克在球场奔来跑去，极可能因中暑而倒下去，但在过人的热忱支持下，他挺住了。

这种热忱所带来的结果令人吃惊。由于热忱的态度，法兰克的月薪增加到原来的7倍。在往后的两年里，法兰克一直担任三垒手，薪水加到30倍之多。为什么呢？法兰克自己说：“就是因为一股热忱，没有别的原因。”后来，法兰克的手臂受了伤，不得不放弃打棒球。接着，他到菲特列人寿保险公司当保险员，整整一年多都没有什么成绩，因此很苦闷。但后来他又变得热忱起来，就像当年打棒球那样。

再后来，他成为人寿保险界的大红人。不但有人请他撰稿，还有人请他演讲自己的经验。他说：“我从事推销已经15年了。我见到许多人，由于对工作抱着热忱的态度，使他



们的收入成倍地增加起来。我也见到另一些人，由于缺乏热忱而走投无路。我深信唯有热忱且执著的态度，才是成功推销的最重要因素。”

当我们在职业活动中遇到挫折时，要记住：坚持、坚持再坚持。只有具有身处逆境、坚持到底的执著态度，才能帮我们渡过难关，向着成功勇敢地迈进。

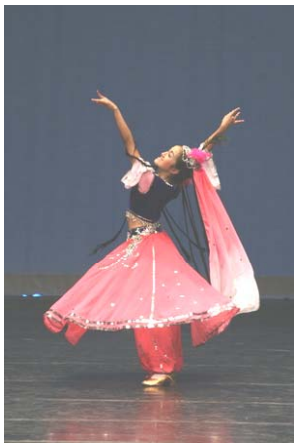
### 4.3.2 成功是持续不断达成小目标而得来的

职业院校学生如何拥有不达目的绝不放弃的执著态度呢？首先为自己制订切实可行的目标。目标制订容易，但要达到目标必须付出持之以恒的努力。假设你每一天都反省自己的目标是否达成，那你一年就有 365 天坚持的机会。假设你每天的早晚各反省一次，你一年就有 730 次再坚持的机会，成功的机会至少多 10 倍以上。因为大成就是由小成就积累而成的。

有的人之所以会成功，是因为他达成了许许多多的小目标。虽然小目标是由大目标分割而成的，可是最重要的还是你每天的目标有没有达成。所以达成目标最关键的就是明确每天的目标，拥有详细的计划，大量且快速地行动，每天反省目标两次。

那么，目标如何设定呢？

#### 1. 目标可行，扬长避短



中职学生同样有展示  
与发挥的舞台

成功的道路千万条，但适合自己的却很有限，毕竟世界上没有两片完全相同的树叶。每个中职生都要针对自身的特点，客观地评价自己稳步发展的长处与短处，这样才能在选择目标时扬长避短。同时还要考虑到实际的客观条件是否具备，如果具备的客观条件有限时，需要根据现有条件，设计一个“具有特色的自我发展目标”，同样能让你找到“成功的感觉”。

对自己的学习能力缺乏自信，用无能为力、放任自流的态度对待学习，进而对生活也失去了追求，这是在中职学生中存在的一个普遍问题。但实际上，学习成绩不佳只表明以前的学习习惯不良，并不代表以后也无所作为。许多职校学生的真实经历表明，如果能够正确看待自身的优缺点，扬长避短，中职学生也可以发掘自身的特长，同样有展示与发挥的舞台。

某职业中专会计专业的小丽就是个颇具代表性的例子，刚进入职业学校时，她也像很多同学一样，觉得既无奈又迷茫，生活仿佛完全失去了色彩。她从不参加集体活动，见到老师也从不打招呼，可老师并没有因此放弃她，而是从她的简历上发现她学过舞蹈，有文艺特长，于是就推荐她参加学校一年一度的“校园之星”大赛，并且发动同学齐心协力地鼓励支持她赢得了大奖。之后的小丽像换了个人似的，变得热情开朗起来，不仅积极参加班级活动，对专业学习也提起了兴趣，三年级到公司顶岗实习时，她凭借优异的成绩、过硬的专业素质进入了一家有名的外资公司。

#### 2. 制订实现目标的计划

要达到目标，就像上楼一样，不用梯子，一楼到十楼是绝对跳不上去的。相反，跳得越高就摔得越狠。所以，必须一步一个台阶地走上去。制订计划就像设计楼梯一样，将大目标

分解为多个易于达到的小目标，那么在你一步步实现计划时，每前进一步，达到一个小目标，都能使你体验“成功的感觉”，而这种“感觉”将强化你的自信心，并将推动你发挥潜能去达到下一个目标。

2000年毕业于某职业院校的李某，靠自己过硬的技能、出色的管理、较强的开拓意识及良好的适应能力，一路行来，今天已经成为大华新材料公司的总经理，公司资产500余万元，下属员工200余人。认识他的人亲切地称他为“能人大李”。他在总结自己时曾说：“我确实做出了不少成绩，但也经受了不少的酸甜苦辣。说到成就，我真的很感激我的中职生活。刚开始的时候，我悲观过，但是没多久，我就找准了方向。那几年，我不仅学到了谋生的手段，更学到了做人的道理，初步确立了自己的职业目标，这几年我是想方设法一直奔着目标走的，这是心里话。”

### 4.3.3 千方百计地达成目标

如果你是一名营销员，你今天的目标没有达成，明天的目标没有达成，后天的目标也没有达成，你这个月要达成目标，就有点困难了。反之，如果你今天达成目标，明天达成目标，后天又达成目标，大后天还达成目标，你这个月要实现梦想一定很容易。当你这个月的目标可以达成，下个月的目标也达成，事实上成功就变成很容易的事情了。我们必须了解成功是持续不断的累积，是持续不断达成小目标而得来的。

有史以来在世界最畅销书排行榜中列第6名的《致加西亚的信》，是一本关于敬业、忠诚、勤奋的管理书。加西亚的故事最早发表于1899年。这篇文章，几乎世界上所有的语言都把它翻译出来。它讲述了一个信使的故事。

当美西战争爆发后，美国必须立即与西班牙的反抗军首领加西亚取得联系。加西亚在古巴丛林的山里——没有人知道确切的地点，无法带信给他。美国总统必须尽快地获得与他的合作。

怎么办呢？

有人对总统说有一个名叫罗文的人，有办法找到加西亚，也只有他才能找得到。他们把罗文找来，交给他一封写给加西亚的信。于是那个名叫罗文的人，拿了信，把它装进一个油布制的袋里，封好，吊在胸口，划着一艘小船，四天之后的一个夜里在古巴上岸，消逝于丛林中，接着在三个星期后，从古巴岛的那一边出来，徒步走过一个危机四伏的国家，把那封信交给了加西亚。

这些细节都不是重点，重点是：美国总统把一封写给加西亚的信交给了罗文，而罗文接过信之后，并没有问：他在什么地方？罗文的事迹通过《致加西亚的信》一本小册子传遍了全世界，并成为敬业、忠诚、勤奋的象征。故事很简单，但罗文的形象却激励我们的意志变得更加坚强、信念更加坚定、行动更加迅捷、精力更加集中，培养我们千方百计达成目标的精神——“把信送给加西亚”。



《致加西亚的信》





## 4.4 改变现状首先改变自己

著名心理学家马斯洛说：心若改变，你的态度跟着改变；态度改变，你的习惯跟着改变；习惯改变，你的性格跟着改变；性格改变，你的人生跟着改变。

改变现状首先改变自己，改变自己首先改变自己的心态。

### 4.4.1 改变现状首先改变心态

职业院校学生正处于身心成长的过渡期，由稚气逐渐走向成熟，开始以审视的眼光看待自己，以敏感的触角感知周围世界。在这段成长的岁月中，既有阴霾，也有阳光，关键要看以怎样的心态去面对。

社会的发展日新月异，我们要不断改变自己才能跟上时代的步伐，改变自己要从改变心态开始。人本身就是自己观念的产物，有什么样的观念就会有什么样的命运。

#### 1. 欣赏自己的心态



学会欣赏自己

在学习、成长、生活和职业等领域，中职学生与普通中学生有很大的不同。职业院校学生在学习方面兴趣不足，缺乏动力，职业认知程度低，而在生活自理能力、人际交往能力等方面的表现又明显高于普通中学生。这说明中职生不是一无是处，要善于发现自己的优点、懂得展现自己的才华、学会欣赏自己的心态。

某职业高中二年级学生小王最近的行为让老师们很是担心。课间，他和几个男同学聚在一起闲聊得正起劲，忽然，另一个同学挥动的手不小心碰了他的头，他马上大吼一声：“你干吗？想打架？”那个同学一看他的样子，也急了，立刻“回敬”一句：“怎么着，你想打人？”他一听，二话没说就抡起拳头朝那个同学的脸上打去。

老师们说，小王原本不是一个情绪易冲动的孩子，但他这段时间不知怎么迷上了计算机游戏，一有时间就钻到计算机房，沉浸在“魔兽世界”里不能自拔。现在，连他看人时的眼神都变了，不是正常地平视对方，而是半低着头，像“魔兽”一样极不友好地向上翻着眼睛看人，脾气也明显暴躁起来，常因为一点小事就发生肢体冲突。

老师经过多次与他促膝长谈，才逐渐搞明白其中原委，原来小王对自己学的餐饮专业很不满意，觉得“没出息”，而且父母也时不时地挖苦讽刺他干的是“伺候人的活儿”，让他在亲戚朋友面前都抬不起头来。想到今后一辈子都要从事这样“没有前途”的职业，他越来越灰心丧气，渐渐对周围的人和事产生了强烈的抵触情绪，一心只想钻到游戏世界里忘记现实中的烦恼。

“三百六十行，行行出状元”，只要职业院校学生努力提高专业技能，秉持工作没有高低贵贱之分的理念，就能提高职业兴趣。不要在意他人的评价，路就在脚下，只要职业院校学生学会欣赏自己，就一定能得到他人的赞赏。



## 2. 为自己工作的心态

有许多职业劳动者工作一辈子都没有找到工作的乐趣，因为他们始终都认为自己是在为别人打工、为企业打工、为薪水打工。这正是他们失败的根源。中职生要树立为自己打工的心态。即不管企业领导在不在，不管主管在不在，不管企业遇到什么样的挫折，都愿意全力以赴，愿意帮助企业去创造更多财富。因为你不是在为别人工作，而是在为自己工作，你为企业创造业绩，就是在对自己负责任。如果你有为自己工作的心态，你也就具备了做企业主人的心态：只要我在做，我就要全力以赴。

## 3. 付出爱的心态

有个青年总是愤世嫉俗，在学习、生活、工作中遭遇了许多误解和挫折，由于得不到别人的理解，渐渐地养成了以戒备和仇恨的心态看待他人的习惯。在压抑郁闷的环境中，他感觉整个世界都在排斥他，因此度日如年，几乎要崩溃。

有一天为了散心，他登上了一座景色宜人的大山。坐在山上，他无心欣赏幽雅的风景，想想自己这些年的遭遇，内心的仇恨像开闸的洪水一样，忍不住大声对着空荡幽深的山谷喊：“我恨你们！我恨你们！我恨你们！”话一出口，山谷里传来同样的回音：“我恨你们！我恨你们！我恨你们！”他越听越不是滋味，又提高了喊叫的声音。他骂得越厉害回音越大越长，扰得他更恼怒。

就在他再次大声叫骂后，从身后传来了“我爱你们！我爱你们！我爱你们！”的声音，他扭头一看，只见不远处寺庙里一位方丈在冲着他喊。

片刻后，方丈微笑着向他走来，他见方丈面善目慈，便一股脑儿说出了自己所遭遇的一切。

听了他的讲述，方丈笑着说：“晨钟暮鼓惊醒多少山河名利客，经声佛号唤回无边苦海梦中人。我送你4句话。其一，这世界上没有失败，只有暂时没成功。其二，改变世界之前，需要改变的是你自己。其三，改变从决定开始，决定在行动之前。其四，是自己的决心，而不是环境在决定你的命运。你不妨先改变自己的习惯，试着用友善的心态去面对周围的一切，你会有意想不到的快乐。”

他半信半疑，表情很复杂。方丈看透了他的心思，接着说道：“倘若世界是一堵墙壁，那么爱是世界的回音壁。就像刚才我们的回音，你以什么样的心态说话，它就会以什么样的语气给你回音。爱出者爱返，福往者福来。为人处世许多烦恼都是因为对外界苛求得太多而产生的。你热爱别人，别人也会给你爱；你去帮助别人，别人也会帮助你。世界是互动的，你给世界几分爱，世界就会回你几分爱。爱给人的收获远远大于恨带来的暂时的满足。”

回去后，他以积极、健康、友爱的心态对待身边的一切，他和同事之间的误解没有了，没有人和他过不去，工作上也比以往顺利了。他发现自己比以前快乐多了。



只有付出爱才能得到爱



职业院校的学生不要总抱有家长亏欠了自己、学校对自己不公、社会看不起自己、企业不需要自己的心态，一定要用实际行动争得自己的生存空间。爱他人与被他人所爱，究竟孰先孰后，很显然，只有付出爱才能得到爱。

#### 4. 干事业的心态

麦当劳的创始人在做演讲时向在场的学生提了这么一个问题：“谁知道我们是做什么的？”所有人都不约而同地说是做快餐的，麦当劳就是卖快餐的嘛。可是他的回答却出乎了大多数人的意料：“麦当劳是做地产生意的，我的职业是做快餐，可是我的事业是做地产生意。我的最大的资产不是快餐给我带来的利润，而是地产带来的保值增值！”这就是智者的眼光和远见卓识，在努力做好本职工作的同时，透过它看到了更伟大的未来，看到了事业的前景。

这也是我们每个人都要学习的一点，那就是用具有前瞻性的眼光和睿智的思考来对待自己目前正在从事的职业，用对待事业的态度来做好工作，在做好工作的同时也在开拓自己的事业。

从事业的眼光看待职业工作，就会少一些怨言和愤怒，多一些积极、努力、合作和忍耐。在一次次的超越过程中，我们不但拓宽了自己的视野，更能从中领悟一些道理，多掌握一些本领和技能。

#### 5. 自我负责的精神

有人说，假如你非常热爱工作，那你的生活就是天堂；假如你非常讨厌工作，你的生活就是地狱。因为你的生活当中，有大部分的时间是和工作联系在一起的。不是工作需要人，而是任何一个人都需要工作。

一流企业的员工要具备什么样的心态？首要的观念就是做事是为自己做事，在做事的过程中要有极大的热忱，同时要专心、用心，更要认真，还要对结果负责，这就是人们常说的为自己的人生负责任。



丰田汽车展示

丰田公司为了增进员工之间的交流，设立了各种形式的兴趣小组。员工可以根据自己的兴趣选择参加不同的团体聚会。通过参加这些聚会，既开展了社交活动，又有了互相谈论的机会，还能有利于培养员工健康的心态。

Cisco 公司财务有这么一个自动程序，员工在报销时自己将报销单输入公司的计算机，没有任何人监督，然后将报销的单据寄到公司的指定财务部，公司下次会自动将报销费给员工。整个过程，不需要经理在报销单据上签字，因为公司

认为自我负责是每个人对自己的一种起码尊重。

在职业活动中，不管做任何事，都要把自己的心态回归到零：把自己放空，抱着学习的态度，将每一次都视为是一个新的开始，是一次新的经验，不要计较一时的待遇得失。一旦做好心理建设，拥有健康的心态之后，不论做任何事都能心甘情愿、全力以赴，当机会来临时就能及时把握住。

### 4.4.2 改变现状必须提高能力

改变自己要付诸行动。行动才能造就人，人的命运就是行动的结果。观念只有付诸行动，最终才能成为现实。改变现状必须提高自身能力。

爱默生说过：“如果一个人拥有一种别人所需要的特长，那么无论他到哪里都不会被埋没。”中职生在校学习就是要不断地提高自己的专业特长，在实践中提高专业能力，只要专业技能高，不会没有用武之地。

刘某，历经十余载苦读，获得了四川师范学院数学系函授文凭、四川电大机械制造专业文凭、电子工业部工程师进修大学文凭三个大学文凭。为了读书，他付出了许多，现在却在为找工作而烦恼，妻子也离他而去。

刘某拥有三个文凭，本该成为众多单位争相录用的对象，找工作时却屡屡失败。他虽然先后在本地和深圳的 18 个单位打过工，但在所有的工作单位中，都是没有超过两年就被辞退。按理说，刘某所学的机械专业至今仍是比较紧缺的专业，然而，他工作过的单位普遍反映，他虽然有满肚子的理论，却常常不能把理论灵活地运用到实际工作中。比如，南充汽车车身厂把他作为人才引进后，让他从事汽车车身模具的设计。他十分珍惜这个机会，不计较每天仅 20 元钱的微薄收入，认认真真地工作了半年，设计出两套模具的图案。从理论上讲，这两套方案都是可行的，可是脱离了农用车的实际情况，很难运用到生产中。该厂对一套设计方案作了大量的修改后才能使用，另一套则报废，他也只好另谋工作。

但是，刘某没有抱怨社会不公，而是总结自己失败的教训。眼下，他一面忙于攻读研究生，一面仍不忘挤出时间到实践中锻炼自己，因为经历让他懂得了理论和实践相结合的重要性。

知识与能力并重，现在已经成为社会的共识。只有文凭而无实践能力的人，社会的认可度将是非常低的。职业院校的学生在学习和掌握知识时，应该想到如何运用这些知识，如何做到理论联系实际，在实践中增长才干，提高能力。



在实践中增长才干、提高能力

某网络公司招聘软件开发人员，招聘条件为：名牌大学、计算机专业、硕士研究生以上学历。小王是某职业院校机电一体化专业的学生，但他平时爱好广泛，肯钻研，在学好自身专业的同时，还辅修了计算机专业，通过了微软认证，并积极参加学校的课外科技活动和科研项目，具有较强的实践能力。当得知这一招聘信息并经过冷静分析后，他勇敢地敲响了网络公司招聘人员的房门，递交了自己的简历和相关证书。招聘人员一看是个中职生，又非计算机专业，就想婉言谢绝。但看过他的简历和相关证书后，对他产生了浓厚的兴趣：丰富的科研开发工作经历反映了他的实力。于是，招聘人员向公司总经理专门打了报告，请求特批录用。总经理了解情况之后，特批予以录用，待遇与录用的研究生相同。

用人单位不仅看重学校名声、学历和专业，更看重毕业生的综合素质和能力，只要具备较强的竞争力，有能力胜任工作，学历不一定是最重要的。



专业学习无止境，专业能力提高无止境，从业一天，就要学习一天。如果你觉得中职毕业了，专业学到手了，职业也有了，可以高枕无忧了，那么，要不了多久，你的专业知识就会陈旧，专业技能也会老化，失业将是不可避免的事情。因此，要工作一天，学习一天，活到老，学到老，不断提高自己的专业技能。



## 4.5 保持责任心，提高事业心

“责任”是最基本的职业态度，它可以让一个人从所有的职业劳动者中脱颖而出。一个人的成功，与一个企业的成功一样，都来自于他们追求卓越的精神和不断超越自身的努力。责任承载着能力，一个充满责任感的人才有机会充分展现自己的能力。

中职生只有履行了对社会、对企业、对职业，对学校、对家庭、对自己的一份责任，才能拥有持续发展的一片蓝天。

### 4.5.1 责任心是一个人能力发展的催化剂

#### 1. 人生最高的追求就是对责任的追求

科尔顿说：“人生中只有一种追求，一种至高无上的追求——就是对责任的追求。”责任，从本质上说，是一种与生俱来的使命，它伴随着每一个生命的始终。事实上，只有那些能够勇于承担责任的人，才有可能被赋予更多的使命，才有资格获得更大的荣誉。

一位相貌平平的中专女生，学习成绩很一般。由于妈妈患了不治之症，为了减轻家里的负担，她计划利用暑假两个月的时间挣一点钱。她到一家外企公司应聘，韩国经理看了她的履历表，婉言谢绝了她。她收拾起材料，准备告辞。但她起身时，扶椅子的手掌被钉子扎了一下。原来，椅子上有一颗钉子露出了头，幸好手掌没怎么伤着。见桌子上有一条镇纸石，征得同意后，她用它将钉子敲平，然后转身离去。几分钟后，韩国经理派人将她追了回来：她被录用了。

勿以善小而不为，勿以恶小而为之。细小的事情也能体现出面试者的责任心。有强烈责任感的人，正是许多用人单位所需要的。面对激烈的市场竞争，中职生在任何时候都应记得“千里之行，始于足下”的道理。

#### 2. 责任与责任心的含义

所谓责任，就是分内应做的事。诗人歌德曾经说过：“你的责任是什么？把你面前的日常事情完成好就是你的责任所在。”英国政治改革家和道德家塞缪尔·斯迈尔曾经说过：“我们无法选择富有或贫穷，无法选择幸福或不幸，但我们可以选择在生活中履行自己的责任。以全部的代价和最大的风险来履行责任，这是文明生活达到最高层次的人的行为。”只要我们的生活在这个世界上，就必须履行自己的职责，每个人都应该具有强烈的责任心。

何谓责任心？巴甫洛夫曾提出过“警戒点”的理论。所谓“警戒点”，是说人的大脑皮层中有一部分与外部世界保持着特殊的、密切的联系。这部分一旦受到刺激，便会呈现出高度兴奋的状态。责任心强即可形成“警戒点”，就能出现奇迹。

责任心，就是指自觉地把分内的事做好的心情。它是个人对自己、对他人、对家庭、对集体、对社会、对国家所负责的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任



和履行义务的自觉态度。责任心与自尊心、自信心、进取心、雄心、恒心、事业心、孝心、关心、慈悲心、同情心、怜悯心、善心相比，是“群心”灿烂中的核心。

强烈的事业心和责任心，是做人最基本的准则之一，是一个人政治觉悟、主人翁意识的判断标准之一，是一个人评价的直接反应，是一个人能否做好工作的前提，也是一个人能力发展的催化剂。一个有事业心、责任心的人，对自己认准的事情，只会有一个信念，那就是义无反顾地去拼搏，不达目的绝不罢休。

### 4.5.2 把工作当做事业

当我们从事了一种职业、选择了一种岗位时，就必须接受它的全部，哪怕是责骂与别人的冷漠，那也是这项工作的一部分，而不仅只享受工作给我们带来的益处和快乐。

面对你的职业、你的工作岗位，请时刻记住，这就是你的工作，不要忘记你的责任，工作呼唤责任，工作意味着责任。

美国通用电器前首席执行官杰克·韦尔奇说：“我的员工中最可悲也是最可怜的一种人，就是那些只想获得薪水，而对其他一无所知的人。”

中职生们，你们知道吗？事业和职业虽然只有一字之差，但却是两种完全不同的概念和心态。“职业”是指个人在社会中所从事的作为主要生活来源的工作。“事业”指人所从事的具有一定目标、规模和系统，对社会发展有影响的经常活动。

事业是终生的，而职业是阶段性的。职业往往是对工作伦理规范的认同，比如自己从事了某项工作，获得了一定报酬，工作伦理规范就要求他尽心尽力完成相应的职责，如此才能对得起自己所获得的报酬。职业往往仅是作为一个人谋生的手段而已。事业则是自觉的，是由奋斗目标和进取心促成的，是愿为之付出毕生精力的一种“职业”。

把工作仅仅当成谋生的手段还是当成终生为之奋斗的事业，最后的结果将有天壤之别。仅当成谋生手段的，最后这个人一生将一无所有，不会留下任何值得自己为之骄傲的东西，百年之后也不会有任何人会记得你从这个世界上走过。

在一家大型招聘会上，一家国有企业招聘文秘的摊位前聚集了很多女性。这些应聘的女性年纪大多在20岁出头，基本都拥有大学教育背景。

人群中突然出现了一个比较抢眼的女性，此女性姓陈。陈女士今年已经30岁了，几个月前从一家公司的文秘岗位上辞职。经过简短的谈话，招聘人员竟然当场宣布录用陈女士。

在场的其他应聘者都表示不理解，有人就问招聘人员：“我们条件大多数都比她好，为什么录取她呢？”

招聘人员回答说：“因为她有事业心。你们大都问我薪金待遇之类的问题，但陈女士只是问我们能否给她足够大的空间，以后会不会给她较高的位子，比如部门主管。这说明



热爱工作





她把工作当成自己的事业，而非养活自己的职业，这样对公司长久发展有利的人才我们没有理由拒之门外！”

每一个职业院校的学生都应清楚，要想得到企业的重视，就要让企业觉得你对他是负责的。对此，不同的人做出了不同的行动，如果选择了任劳任怨，兢兢业业，真正把工作当成事业来做的人，时间长了，他们自然就获得了企业充分的信任。

如果你只把工作当成一件差事，或者只把目光停留在工作本身，那么即使是从事你最喜欢的工作，你仍然无法持久地保持对工作的激情。但如果你把工作当成一项事业来看待，情况就会完全不同了。

当我们把工作当成终生为之奋斗的事业来做时，我们才会把自己的注意力全部放在工作上，这时我们自身的潜力才能最大程度地被激发出来，才会深入地思考工作中出现的问题，

找到最好的解决办法，才会推陈出新做出新的业绩。也只有在这时，我们才能通过工作这个平台，充分展示我们自己的能力和水平。

把工作当成事业来做不是每个人都能做到的，这需要我们调整心态，甘于寂寞，放弃来自各方面的诱惑；需要我们加倍付出，以苦为乐，放弃娱乐和休息的时间；需要我们敢于面对来自世俗的眼光，勇于面对别人说我们是另类；当然，更需要时时为自己助威、呐喊和加油。

有一句话说得好：“今天的成就是昨天的积累，明天的成功则有赖于今天的努力。”把工作和自己的职业生涯联系起来，为自己未来的事业负责，你会容忍工作中的压力和单调，觉得自己所从事的是一份有价值、有意义的工作，并且从中可以感受到使命感和成就感。



把工作当成事业来做

#### 4.5.3 勇于承担责任就是智慧

我们从小就被告知，既要坚守自己的职责也要勇于承担自己的责任。因为坚守责任就是坚守我们自己最根本的人生义务。

世界上没有一个企业会因为职业劳动者的责任和忠诚而批评或者责难他，相反，所有的企业都会因为他的这种责任感而对他青睐有加。

作为一个未来的职业劳动者，如果你能对你的企业负责、对工作负责，那么你在企业获得成功的可能性将比那些缺乏负责精神的职业劳动者高得多。由于你的责任感和不断的努力工作，企业才得到了长足的发展。作为企业，最先赏识的自然就是你。你为企业付出你的责任，企业也会用地位来回报你，你将会得到企业的重用，拥有令人信赖的人格魅力，这样的你自然就能脱颖而出了。

克林顿是洛克菲勒钢铁公司负责过磅称重的一名普通员工，他到这家钢铁公司工作还不到一个月，就发现很多炼铁的矿石并没有得到完全充分的利用，一些矿石中还残留着没有被冶炼好的铁。他心里盘算了一下，觉得这样下去，累积起来公司会有很大的损失。于是，他找到了负责这项工作的工人，向他说明了问题。这位工人说：“如果技术有了问

题，工程师一定会跟我说，现在还没有哪一位工程师向我说明这个问题，说明现在没有问题。”克林顿又找到了负责技术的工程师，对工程师说明了他发现的问题。工程师很自信地对他说，公司的技术是世界上一流的，怎么可能会有这样的问题。

克林顿没有放弃，他坚持认为这是个很大的问题。最后，他拿着没有冶炼好的矿石找到了公司负责技术的总工程师，他说：“先生，我认为这是一块没有冶炼好的矿石，您认为呢？”

总工程师看了一眼矿石，说：“没错，年轻人你说得对。哪来的矿石？”

克林顿说：“是我们公司的。”

“怎么会，我们公司的技术是一流的，怎么可能会有这样的问题？”总工程师很是诧异。

“工程师也这么说，但事实确实如此。”克林顿坚持道。

“看来是什么地方出问题了，但一直以来为什么没有人向我反映呢？难道其他人都是瞎子？”总工程师有些发火了。

总工程师立即召集负责技术的工程师到车间，果然发现了大量冶炼并不充分的矿石。经过检查发现，原来是监测机器的某个零件出现了问题，导致了冶炼的不充分。

公司的总经理知道了这件事之后，不但奖励了克林顿，而且还晋升他为负责技术监督的工程师。总经理不无感慨地说：“我们公司并不缺少工程师，但缺少的是负责任的工程师。这么多工程师居然没有一个人发现问题，并且当有人提出了问题，他们还不以为然。对于一个企业来讲，专业技术人才是重要的，但更为重要的是真正有责任感和忠诚于公司的人才。”

钢铁大王卡内基就认为，他一定会重用这样一些人：勇于也乐于承担责任，甚至为了维护公司和整个企业的利益而敢于违背上司的命令，因为他相信这样的人是忠诚的。

一个忠诚而富有责任感的人是容易获得成功的，因为别人愿意与他合作，他值得别人信任，他让人放心。

#### 4.5.4 负责任就是从细节做起

香港“领带大王”曾宪梓在用人方面有自己的独到之处。《曾宪梓传》为我们讲述了一个鲜为人知的故事。

有一次组织面试，曾宪梓事先将一把用于打扫房间的扫帚斜斜地靠在办公室的门边，并且让它对着房门很不经意地倒了下来，然后不动声色地等待前来应聘的求职者。

这一天，应聘的人不少，最后录用的都是各方面条件合适，并且主动把倒在地上的扫帚扶起来的人。扶扫帚是件小事，但是可以从中看出认同感和责任感，体现了求职者维护单位形象的主人翁责任感，第二是可以联想到“不扫一屋，何以扫天下”。小事不做，大事做不来，难成就大事业。

一滴水虽小，但同样能折射太阳的光辉。从细微的事情上判断一个人，也不是没有道理的。有时，一些不经意的细节更能说明问题，更能揭示出一个人的内心，看出他的本质。

大多数人所做的工作都是一些具体的、琐碎的、单调的事情，它们也许过于平淡，但这就是工作，是生活，是成就大事不可缺少的基础。所以，无论做人、做事，都要注意细节，



从小事做起。一个不愿意做小事的人，是不能成功的。要想比别人优秀，只有在每一件小事上下工夫。不会做小事的人，也做不出大事来。

老子说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”要想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。要担负起自己的责任，做好自己的工作，就要从细节做起。

辉煌，一个多么诱人的字眼！它意味着品德的高尚，意味着物质的富有，意味着耀眼的成就，意味着永恒的荣光。人生在世，谁不想赢得辉煌，谁不想赢得事业的成功，谁不想在历史上留下一道永不熄灭的亮光！要赢得辉煌，首先必须有积极的心态。面对问题，人的态度是多种多样的，既有积极乐观的态度，也有消极悲观的态度。凡是希望有所作为的人，都应当坚决地摒弃消极悲观的态度，而自觉地培养积极乐观的态度。当我们迈入中等职业学校的大门时，每个人都应当认真加强职业素质修养，提高科学文化素质，增强职业技能，不断地形成和保持积极乐观的职业态度，让它为我们架起今天学习和明天成功的桥梁，使我们成为具有可持续发展能力的高素质的职业劳动者。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”随着社会发展和科技进步，新的职业不断诞生，原有职业不断淘汰，一些传统职业的内涵也不断有所变化，社会在日新月异不断变化，但不不变的是我们对待职业的态度，它决定着职业的发展。职业院校的学生不仅应当为自己奠定今后继续学习的知识基础，而且必须让自己学会生存，具有自学知识和技术的能力。不论从社会的发展需要看，还是从个人的发展需要看，“会生存”比“学生存”更重要。

实践证明，在严峻的就业形势下，在激烈的市场竞争中，谁拥有积极乐观的职业态度，谁就能在激烈的竞争中脱颖而出，不仅生存能力强，而且可持续发展能力更强。

人生的改变源于态度的改变，职业态度的改变决定职业的发展与未来。让我们一起从现在开始，学会改变、能够改变、坚持改变，但铭记：不变的是我们对事业的忠诚，对社会、对企业、对自我的责任。同学们，让我们尝试：改变从今天开始！



## 自测自评



本测评主要测试你的自我需求。自我实现的需要是指个人充分发挥自己的潜能，实现自己的人生价值，并造福社会 and 人类。只有胸怀大志的人才追求自我价值的实现。下面，请你进入自测自评。

### 1. 忠诚度测试

选项：

1 ☐ —— 非常同意 2 ☐ —— 同意 3 ☐ —— 不确定 4 ☐ —— 不同意 5 ☐ —— 很不同意

1	我很明确 × × 公司的使命与价值观	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
2	公司为了完成既定的使命与价值，制定了明确的策略与政策	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

3	我觉得公司有鲜明的企业文化	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
4	我认为公司建立统一鲜明的文化与价值观, 对公司很重要	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
5	我认为公司对文化建设很重视	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
6	能成为××的职工, 我非常自豪	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
7	我非常愿意为××公司服务终身	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
8	××是我愿意为之工作的公司, 是因为: 喜欢这个行业, 喜欢公司文化与氛围, 有锻炼与发展自我的机会, 薪酬福利, 管理者的魅力	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
9	为了完成公司目标, 我很明确自己的责任	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
10	我认为我尽心尽职地工作对公司实现目标很重要	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
11	如果我努力工作, 会有晋升的机会	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
12	如果我不努力工作, 绝不会有任何升职的可能	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
13	我能模范地遵守、维护公司的规章制度, 任有人践踏公司“宪法”时, 我能及时制止	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
14	当我的上司、同事获得荣誉时, 我为他们感到高兴	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
15	假如其他公司开出了更高的待遇, 我决定在原公司继续耕耘	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

## 评价标准:

1 ☐——非常同意 5分 2 ☐——同意 4分 3 ☐——不确定 3分 4 ☐——不同意 2分 5 ☐——很不同意 1分

总分: 45分为及格, 60分为良好, 60分以上为优秀。

## 2. 责任感测试

1	与人约会, 你通常准时赴约吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
2	你认为你这个人可靠吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3	你会因未雨绸缪而储蓄吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
4	发现朋友犯法, 你会通知警察吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
5	出外旅行, 找不到垃圾桶时, 你会把垃圾带回家去吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
6	你经常运动以保持健康吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
7	你忌吃垃圾食物、脂肪性过高和其他有害健康的食物吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
8	你永远将正事列为优先, 再做其他休闲吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>





9	你从来没有错过任何选举权利吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
10	收到别人的信，你总会在一两天内就回信吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
11	“既然决定做一件事情，那么就要把它做好。”你相信这句话吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
12	与人相约，你从来不会耽误，即使自己生病时也不例外吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
13	你从没有犯过法吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
14	在求学时代，你从不经常拖延交作业吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
15	小时候，你经常帮忙做家务吗	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

### 评价标准：

每题选“是”得1分，选“否”不得分。

分数为 10~15：你是个非常有责任感的人。你行事谨慎、懂礼貌、为人可靠，并且相当诚实。

分数为 3~9：大多数情况下，你都很有责任感，只是偶尔有些率性而为，没有考虑得很周到。

分数为 2 以下：你是个完全不负责任的人。有些朋友的父母可能会对你有成见，劝儿女少跟你来往。你一次又一次地逃避责任，造成每个工作经常干不长，手上的钱也老是不够用。



## 研究性学习



### 1. 情境交流

在一次学校组织的创业明星座谈会结束后，主人公创业过程的艰辛和取得的巨大成就，让所有的同学兴奋不已，在回学校的路上，他们还滔滔不绝地议论着。

小王：“有坚定的目标就一定能成功。”

小红：“是啊！人的因素是第一位的。关键是怎么才能把人的积极性、创造性调动起来。”

小刚：“要有好的心态，让自己学会快乐工作，不仅有物质报酬，还能心情愉悦。”

小雷：“以前我认为人的想法无关紧要，然而一旦有了好的心态，精神头就来了，创造力也就有了。”

小诗：“让我们相约明天，闯出属于自己的一片蓝天。”





小记：“够有诗意的！”

就以上对话，在小组内议一议职业态度的意义。

### 2. 读书后谈体会

每位同学读一读《忠诚胜于能力》这本书，然后在小组或班级谈谈自己的感想和体会，与同学分享。

### 3. 制订规划书

针对以下问题自我诊断后找到差距，制订一份调整个人职业心态的规划书：

- (1) 你在意的是工作的报酬还是自己在工作中的发展前景？
- (2) 你能真正从内心认可工作是一项事业吗？
- (3) 工作中，你出现过应付工作、得过且过的情绪吗？

### 4. 责任心训练

规则：学员相隔一臂站成几排（视人数而定），喊一时，向右转；喊二时，向左转；喊三时，向后转；喊四时，向前跨一步；喊五时，不动。

当有人做错时，做错的人要走出队列、站到大家面前先鞠一躬，举起右手高声说：“对不起，我错了！”做几个回合后，提问：这个游戏说明什么问题？

### 5. 通过本章的学习，设计并完善个人的职业生涯规划。

## 推荐阅读书目

1. 邱庆剑，《忠诚胜于能力》，北京，机械工业出版社，2005年
2. (美) 阿尔伯特·哈伯德著，路军译，《把信送给加西亚(一种由主动性通往卓越的成功模式)》，北京，企业管理出版社，2007年
3. 宿春礼、周韶梅，《责任胜于能力》，北京，石油工业出版社，2006年



## 第 5 章

# 职业规范：职场必备要求和行为导向



奔驰的火车

无规不成圆，无矩不成方。“规者，正圆之器；矩者，正方之器。”火车虽然能够奔驰千里，但是它始终离不开两条铁轨；飞机虽然能在蓝天翱翔，但是它必须保持既定的航线；宇宙间无数颗恒星亘古不变地灿烂，是因为它们都按照自己的轨道运行。人类社会也是如此，军队的战斗力来自于铁的纪律，企业的竞争力来源于严格的规章制度。在新世纪新时代，我们崇尚自由，张扬个性，但是自由更需要纪律的约束与规范。

有一则寓言故事，名为《河水和河岸》，奔腾的河水一直认为河岸限制了它的自由，一天，它一气之下冲出了河岸，涌上了原野，吞没了房舍与庄稼，于是给人们带来了巨大的灾难，而它自己也由于蒸发和大地吸收而干涸了。河水在河里能掀起巨浪，推动巨轮，而它冲决河岸以后，就只会造成灾害——既为害他人，又毁灭了自己。为什么寻求自由的河水最终又失去自由，走向灭亡了呢？那是因为它寻求的那种无拘无束的、绝对的自由是不存在的。断了线的风筝，不但没有得到自由，反而栽得头破血流。

职业规范是指维持职业活动正常进行或合理状态的成文和不成文的行为要求。这些行为要求是人们在长期职业活动实践中形成和发展起来的，并为大家共同遵守的各种制度、规章、秩序、纪律，以及风气、习惯等。它们有的反映了人与人的关系，如组织观念、劳动纪律、集体准则、人事制度等，这些是属于组织系统方面的；有的反映了职业劳动中人与物之间的关系，如职业劳动的操作规程、安全要求等，这些多属于技术系统方面。职业规范是保证职业劳动过程中人、财、物、事等因素之间的协调一致和有条不紊的手段。本章主要从法律规范、道德规范、技术规范和操作规范四个方面来说明职业规范是职场的必备要求和行为导向。



### 5.1 法律规范

法律规范是指由国家制定或认可，并由国家强制力保证实施的行为准则。广义的法律是指法的整体，包括法律、有法律效力的解释及其行政机关为执行法律而制定的规范性文件（如规章）。狭义的法律专指拥有立法权的国家机关依照立法程序制定的规范性文件。

根据法律所调整的社会关系及调整方法的不同，可以把我国法律体系划分为以下主要的法律部门：宪法、行政法、刑法、民商法、经济法、社会法、诉讼及非诉讼程序法。

所有用人单位都清醒地认识到，员工的法律素质是员工队伍整体素质的重要组成部分，在企业发展中，必须在抓员工技术素质建设的同时抓好法律素质建设。每个用人单位都会在员工行为规范中要求所有员工遵纪守法，通过各种形式的普法教育工作，广泛深入宣传与企

业生产经营管理关系密切的法律法规，增强员工的法制观念、守法意识，使职工知法、懂法、守法，提高法律素质。

市场经济是法制经济，一切走向规范化轨道。违背规则，就会受到惩罚，违约要交纳违约金，坑蒙拐骗者不仅会受到法律的严惩，而且会永远失去市场。规范是可怕的，它惩罚了许多人；然而，规范又是可亲的，它保护了更多的人！为了更好地接受规范的保护，免受它的惩罚，我们要努力认识它，积极学习它，严格遵守它！

### 5.1.1 宪法与行政法律规范

《宪法》是我国的根本大法，规定了公民的基本权利和基本义务。作为一名职业人，首先应是一名守法的公民，应在宪法和法律允许的范围内行使自己的权力，履行自己的义务。依法从事职业活动必须了解宪法赋予公民的社会经济权利，主要包括财产权、劳动权、休息权、退休人员生活保障权和物质帮助权等；同时，也要知道宪法规定的公民的基本义务，有爱护公共财产、遵守劳动纪律、遵守公共秩序、尊重社会公德及依法纳税等义务。

行政法是调整国家行政管理活动中形成的社会关系的法律规范总和。它由行政组织法、行政行为法、行政程序法、行政监督法和行政救济法等部分组成。行政法有一般行政法和特别行政法之分。

一般行政法（行政法总则）是指对一般的行政关系加以调整的法律规范的总称。

特别行政法（行政法分则）是指规范各专门行政职能部门，如民政、公安、教育、科技、体育、交通、医药卫生、环境保护、海关等方面的管理活动的法律法规，如《治安管理处罚法》、《道路交通安全法》、《教育法》、《科学技术进步法》、《药品管理法》、《食品卫生法》、《海关法》等。

2008年4月，海宁局执法人员在药械经营监督检查中，查获一起某药店从个人手中非法收购药品的违法行为，药品购进无验收、无记录，直接在药店内销售，且销售无记录。这些药品来源是店主身边的熟人从其他药店或医院配购后未使用完的药品。日前，海宁局依法对该药店做出了行政处罚决定，罚没数额达4万元。



非法回收倒卖的药品

非法收购药品危害人身、财产安全，妨害社会安定，社会危害性极大。违反了我国《药品管理法》及《刑法》的有关规定，显然是一种违法行为。对这类违法分子，公安机关可依据我国

《治安管理处罚法》对其进行治安处罚。若违法行为情节严重，造成了严重后果，并导致严重社会危害性、构成犯罪的，相关部门还将依据《刑法》追究其刑事责任。

### 5.1.2 刑事法律规范

《刑法》是有关犯罪与刑罚方面的法律规范的总和。刑罚是最为严厉的制裁方式，我



国刑法将各种犯罪行为归纳成十大类。作为一名职业人,至少需要了解危害公共安全罪、破坏社会主义市场经济秩序罪、侵犯公民人身权利、民主权利罪、侵犯财产罪、妨害社会管理秩序罪、贪污贿赂罪、渎职罪等方面的法律规范,避免在职业活动中走上犯罪道路。



三鹿牌奶粉

2008年9月17日,三鹿三聚氰胺事件及中国乳业的三聚氰胺丑闻被全面揭开。截至11月27日8时,全国累计报告因食用三鹿牌奶粉和其他个别问题奶粉导致泌尿系统出现异常的患儿29万余人。与此同时,伊利、蒙牛、光明等中国免检、中国名牌产品的卷入,直接导致国家免检制度被废止,多家企业产品中国名牌称号被取消。另外,作为高官问责的对象,三鹿集团原董事长田文华被刑事拘留,河北省石家庄市副市长张发旺被免职,国家质检总局局长李长江也引咎辞职,黯然下台。

石家庄市中级人民法院经审理查明,2007年7月,张玉军等人明知三聚氰胺是化工产品、不能供人食用,以三聚氰胺和麦芽糊精为原料,配制出专供向原奶中添加、以提高原奶蛋白检测含量的混合物(俗称“蛋白粉”)。至

2008年8月,张玉军累计生产“蛋白粉”770余吨,销售600余吨,销售金额683万余元。张玉军等人生产、销售的“蛋白粉”被某些奶厅(站)经营者添加到原奶中,销售给石家庄三鹿集团股份有限公司等奶制品生产企业。

耿金平为牟取非法利益,伙同他人自2007年2月开始购买含三聚氰胺的“蛋白粉”共计560公斤。2007年10月至2008年8月,被告人耿金平等在明知“蛋白粉”为非食品原料、人不能食用的情况下,将约434公斤“蛋白粉”添加到其收购的900余吨原奶中,销售到石家庄三鹿集团股份有限公司等处,销售金额280余万元。

2008年8月2日至9月12日,三鹿集团共生产含有三聚氰胺的婴幼儿奶粉904.2432吨,销售含有三聚氰胺的婴幼儿奶粉813.737吨,销售金额47560800元。此外,三鹿集团还将因含有三聚氰胺而被拒收的原奶转往相关下属企业生产液态奶,生产、销售的液态奶共计269.44062吨,销售金额合计1814022.98元。

三鹿集团使用含有三聚氰胺的原奶生产的婴幼儿奶粉流入市场后,导致全国众多婴幼儿因食用含有三聚氰胺的婴幼儿奶粉引发泌尿系统疾患,多人死亡。国家投入巨额资金用于患病婴幼儿的检查和医疗救治。

依照《中华人民共和国刑法》的有关规定,石家庄市中级人民法院做出判决:被告人张玉军犯以危险方法危害公共安全罪,判处死刑,剥夺政治权利终身;被告人耿金平犯生产、销售有毒食品罪,判处死刑,剥夺政治权利终身,并处没收个人全部财产;被告单位石家庄三鹿集团股份有限公司犯生产、销售伪劣产品罪,判处罚金人民币4937.4822万元;被告人田文华犯生产、销售伪劣产品罪,判处无期徒刑,剥夺政治权利终身,并处罚金人民币2468.7411万元。

“三鹿奶粉”事件是一起重大食品安全事件,涉及范围广、社会影响恶劣,给人民群众的生命健康造成了严重损害。一些企业特别是一些知名度较高的企业,竟然见利忘义,违背



天地良心，追求以损害人民群众生命健康为代价的增长和发展，其后果极为惨痛，教训极为深刻。国务院总理温家宝指出，绝不能以损害人民生命健康来换取企业发展和经济增长；要大力整顿食品行业市场秩序，坚决打击违法犯罪行为，确保食品质量安全，让人民群众吃得放心。

### 法律链接——《刑法》部分内容

第一百一十五条第一款 放火、决水、爆炸以及投放毒害性、放射性、传染病病原体等物质或者以其他危险方法致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的，处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑。

第一百四十条 生产者、销售者在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好或者以不合格产品冒充合格产品，销售金额五万元以上不满二十万元的，处两年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金；销售金额二十万元以上不满五十万元的，处两年以上七年以下有期徒刑，并处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金；销售金额五十万元以上不满二百万元的，处七年以上有期徒刑，并处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金；销售金额二百万元以上的，处十五年有期徒刑或者无期徒刑，并处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金或者没收财产。

第一百四十四条 在生产、销售的食品中掺入有毒、有害的非食品原料的，或者销售明知掺有有毒、有害的非食品原料的食品的，处五年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金；造成严重食物中毒事故或者其他严重食源性疾患，对人体健康造成严重危害的，处五年以上十年以下有期徒刑，并处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金；致人死亡或者对人体健康造成特别严重危害的，依照本法第一百四十一条的规定处罚。（处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑，并处销售金额百分之五十以上两倍以下罚金或者没收财产。）

从事职业活动的任何人都要严格依法律己，远离违法犯罪，根据《劳动法》和《劳动合同法》的规定，劳动者只要被依法追究刑事责任，用人单位都可以立即单方面解除劳动合同，若想再次走上工作岗位，往往是难上加难。触犯《刑法》将会付出极其沉重的代价，甚至改写自己的人生。

### 5.1.3 民商法律规范

民商法包括民法和商法。民法是基本法，商法是特别法。民法注重交易安全，商法注重效率。

民法是调整平等主体之间的人身关系和财产关系的法律规范的总称，主要包括《民法通则》、所有权及相关财产权法（《物权法》）、债权法（《合同法》、《担保法》、《拍卖法》、《招标投标法》）、知识产权法（《专利法》、《商标法》、《著作权法》）等。

商法（包括商主体法和商行为法）是调整商事法律关系和商业活动的法律规范的总称，主要包括《公司法》、企业法（《个人独资企业法》、《合伙企业法》、《乡镇企业法》、《中小企业促进法》、《外资企业法》、《企业破产法》等）及《保险法》、《票据法》、《海商法》等。





《民商法律法规全书》

黄某无该型号车可供, 黄某要求汽车销售公司按合同约定承担违约责任, 双倍返还定金 5 万元。

汽车销售公司同意按银行贷款利率加利息退定金, 并同意解除合同, 不同意双倍返还。黄某诉至法院。

法院经公开审理后认为: 原、被告之间签订的购车合同, 是经双方一致同意所建立的, 合法有效。且原告已按合同约定全面履行了交付定金的义务, 被告亦应按合同约定履行供货责任。现被告在供货期到期后才告知没有原告所购车型可供, 原告以此为由认为被告构成违约并要求双倍返还定金, 合法有据, 应予支持。关于原告请求依法解除合同纠纷一案, 被告也予同意, 对此法院予以支持。依据《中华人民共和国合同法》之规定遂做出如下判决: 一、解除原、被告双方签订的购车合同; 二、自本判决生效之日起十日内, 被告支付原告黄某经济损失款 50 000 元。

### 法律链接——《合同法》部分内容

第一百一十五条 当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后, 定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的, 无权要求返还定金; 收受定金的一方不履行约定的债务的, 应当双倍返还定金。

可见, 民商法律规范可以保护当事人的合法权益, 维护社会经济秩序。

2008 年 7 月, 汤先生在法国巴黎订购了东方航空公司“巴黎—上海—巴黎”的往返机票, 总票款 813.77 欧元(含各类税费, 合人民币 7 000 余元)。9 月某日, 汤先生如期从巴黎出发, 顺利抵达上海浦东国际机场, 可是随机的行李却一直等不来, 汤先生当即在机场办理了行李报失手续。因为行李始终没有消息, 汤先生多次电话联系东航, 要求解除返程合同, 退还返程机票款。东航则告诉他必须到订票处办理退票事宜。汤先生觉得不可能为退票票回一次巴黎。到了机票上注明的返程日期, 因为行李还没有消息, 汤先生在上海的事情未办完, 所以也无法按原定的日期返回法国巴黎, 白白浪费了一半的机票钱。10 月下旬, 东航终于找到了汤先生的行李, 交还给了汤先生。事隔一个多月, 行李内的一些食品已经变质, 还遗失了手机等物品。东航愿意对行李的损失进行一定的赔偿, 但对汤先生提出的退还返程机票款的要求不予认可。汤先生便将东航告上了法庭。

上海市长宁区人民法院依法宣判, 支持原告汤先生要求被告中国东方航空股份有限

公司退还机票款人民币 3 600 余元的诉讼请求，并赔偿原告汤先生行李损失费人民币 1 000 余元。

本案原告向被告订购机票，双方之间已形成航空旅客运输合同关系。被告在履行合同过程中，将原告随机托运的行李遗失，在延误一个多月以后，才将行李交予原告。被告的上述行为系违约，应承担相应的违约责任。在机票注明的返程日之前，仍未找到原告的行李，该违约行为较为严重。原告要求退票是合情合理的。通常情况下退票可以到订票处退票，但原告订购的是国际往返机票，不可能为办理退票再飞巴黎。被告作为承运方，应以服务旅客、方便旅客作为自己的责任，而不应当以客人不知晓的内部规定作为拒绝客人退票的理由。本案是被告违约，不同于一般的自愿退票，故原告的诉讼请求应予支持。

2008 年 3 月 31 日，东方航空公司云南分公司从昆明飞往大理、丽江等地的 18 个航班飞到目的地后又全部返航，发生“集体返航事件”，致使 1 500 多名旅客滞留昆明巫家坝机场。东航曾一再强调是“天气原因”，后又公开承认存在“人为因素”，并向乘客道歉。但之后又多次发生返航事件。

中国消费者协会提供的分析认为，“航空服务实质上是一种合同，乘客购买了机票，就意味着航空公司有义务根据机票上的约定，安全、准时地将乘客送达目的地”。根据《合同法》、《消费者权益保护法》，乘客理应索赔。而许多乘客则指责集体返航的飞行员智商虽高，但职业操守低劣，机长们拿旅客作为筹码，全然不理睬他们被浪费的时间、被耽误的工作，乃至宝贵生命的安危。

#### 5.1.4 经济法律规范

经济法是调整国民经济运行中经济关系的法律规范的总称。它是国家从整体经济发展的角度，对具有社会公共性的经济活动进行干预、管理和调控的法律规范。

作为法律部门的经济法和作为人们日常生活中泛指的经济法是不同的。泛指的经济法，包括一切有关经济内容的经济立法和调整经济关系的法律；而作为法律部门的经济法，则主要是指那些国家在调整国民经济管理活动中和各种经济组织之间的活动中所发生的经济关系的法律规范。经济法和民法、商法、行政法等法律部门之间有极为密切的联系，有关经济关系的法律规范之间有所交叉。

经济法律部门没有一部轴心的法典，由大量单行的经济法组合而成。包括有关宏观调控和规范市场行为、维护市场秩序的法律规范，如经济体制改革与对外开放、计划、投资、财政、税收、金融、质量管理、资源与资源利用、能源与能源工业、交通运输、邮政电信、工商管理、物价管理、市场中介机构、对外经济合作与三资企业、对外贸易等。

各行各业在生产经营中都需要了解相应的法律规范，如《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《反垄断法》、《广告法》、《价格法》、《节约能源法》、《水污染防治法》、《清洁生产促进法》、《电力法》、《港口法》、《民用航空法》、《烟草专卖法》、《会计法》、《审计法》、《企业所得税法》、《个人所得税法》、《对外贸易法》、《进出口商品检验法》等。



近年来,市场上出现了多种叫做“一洗黑”的洗发新产品,这一类洗发水大都自称不含染发剂,却能起到和染发剂一样立竿见影的功效,受到不少消费者追捧。广州的房女士购买了“××一洗黑草本精华洗护套装”,该产品的包装说明称,该洗发水由纯天然草本植物制成,安全可靠无副作用。“源自印第安人千年古配方,采用黑朵苦藤、人参、首乌等名贵草本精华”制成,“一洗就黑,创造了5分钟白发变黑发的奇迹。”可是房女士用了以后不到两个小时就得了一种怪病,症状和发烧感冒类似。过了一天,症状急剧恶化,整个脸部出现严重的过敏症状,头皮也开始出现水泡。医生经过诊断确认,房女士的症状属于严重的接触性过敏皮炎。

接到房女士的投诉后,广东省药监部门立即展开了调查。对市场上多种“一洗黑”洗发水的检测表明,它们实际上都是染发剂,都添加了对苯二胺等化学物质,有的甚至还违禁使用了“三致”(致癌、致突变、致畸)物质间苯二胺,却打着草本植物精华、绝非染发剂、安全更健康的幌子欺骗消费者。

按照我国《化妆品卫生规范》规定,具有染发功能的产品,必须获得由卫生部颁发的特殊用途化妆品生产许可证才能生产销售。但是执法人员发现,该公司假冒了××精细化工有限公司的产品许可证,涉嫌违法生产未经批准的特殊用途化妆品。

《产品质量法》对生产者、销售者都制定了产品质量责任和义务的规范。

生产者在依法登记领取营业执照后,必须按产品质量法等法律有关的产品质量的各项规定,严格规范自己,切实做到:(1)不得生产国家明令淘汰的产品;(2)不得伪造产地,不得伪造或冒用他人的厂名、厂址及名优标志;(3)生产产品不得掺假、掺杂,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品;(4)限期使用的产品,要标明生产日期、安全使用期或者失效日期。

销售者要切实做到:(1)不得销售失效、变质的产品;(2)销售产品不得掺假、掺杂,不得以假充真、以次充好,不得以不合格产品冒充合格产品;(3)不得利用有奖销售的手段,推销质次价高的产品;(4)保证其提供的商品符合保障人身、财产安全等要求。



学会保护自己的合法权益

### 5.1.5 劳动与社会保障法律规范

作为一个职业人,需要好好学习《劳动法》、《劳动合同法》、《劳动争议调解仲裁法》、《就业促进法》、《安全生产法》、《矿山安全法》等劳动与社会保障法律规范,以此来保护自己的合法权益,构建和发展和谐稳定的劳动关系。

外来从业人员戴先生被上海某动力机械公司录用为员工,岗位是装卸工。当时双方虽未签订书面劳动合同,但口头约定了每月的工资数额和工作时间。在装卸机器设备过

程中，戴先生因自己操作不当使手指受伤，经诊断为右中指挤压伤伴末节骨折，虽经治疗但手指仍无法恢复正常功能。11月，当地劳动和社会保障局出具工伤认定书，认定戴先生所受伤害为工伤。12月，劳动能力鉴定委员会又出具了鉴定结论书，鉴定戴先生因工致残程度十级。

劳动争议仲裁委员会做出裁决，机械公司于裁决书生效后3日内支付戴先生十级标准工伤待遇2万元。裁决后机械公司不服，公司认为，戴先生在工作中违反公司制定的操作规范，鲁莽操作致使发生工伤事故。因此，机械公司以因戴先生自己的责任引起伤残为由，诉至法院要求判决不支付戴先生十级工伤保险待遇2万元的请求。

法院认为，虽然双方没有签订书面劳动合同，但已形成事实上的劳动关系，被告在原告厂内受伤，理应受到相应的劳动待遇。被告戴先生作为外来从业人员在原告机械公司工作，该公司应当及时为戴先生缴纳外来从业人员综合保险。现原告并未提供证据证明其已经为戴先生缴纳了外来从业人员综合保险，故戴先生所应享受的工伤保险待遇应由原告承担。机械公司主张以戴先生在操作过程中存在过错引起致残结果为由而不予赔偿，戴先生经劳动行政部门认定属于工伤并确认了伤残等级，其应当享有相应的工伤待遇，原告的主张缺乏法律依据。最终法院判决原告某动力机械公司支付被告戴先生因工致残程度十级的一次性工伤保险待遇2万元。

工伤赔偿案件，应适用雇主责任原则和无条件赔偿原则，劳动者被劳动保险部门确认为工伤，就应享受工伤保险待遇，不论劳动者是否有过错，都不减轻用人单位的赔偿责任。

因此，我们一定要培养法律意识，尊重法律的权威，维护法律的尊严，要自觉形成一种依法办事光荣、违法犯罪可耻的理念。依法办事，自觉增强守法意识，自尊、自爱，做一名真正守法的员工。



## 5.2 道德规范

道德作为社会的一种行为准则，主要是以规范的形式来发挥作用的。在道德领域，道德规范是人们判别善与恶、道德与不道德的基本尺度，也是人们在行为中选择应当怎样做和不应当怎样做的基本标准。道德渗透在社会关系的各个方面，道德规范也相应地表现在社会的不同领域，一个社会实际存在的道德规范是多方面和多层次的。

公民道德规范是一个国家所有公民必须遵守和履行的道德规范的总和。2001年9月20日，中共中央印发了《公民道德建设实施纲要》，提出的公民道德规范主要由基本道德规范和社会公德规范、职业道德规范、家庭美德规范构成，涵盖了社会生活的各个领域，适用于不同社会群体，是每一个公民都应该遵守的行为准则。

### 5.2.1 公民道德基本规范

爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献

这20字的公民道德基本规范，在调整公民个人与社会、国家和他人的关系中，各有不尽相同的功能。





公民道德基本规范

“爱国”主要是规范公民与国家的关系；“守法”是“爱国”规范的延伸，规范的也主要是公民与国家的关系，即把“守法”作为公民对国家道德责任的“底线”。

“明礼”主要是规范公共场合的公共道德行为，文明礼貌是公民在公共场合应当遵守的最基础的道德准则；“诚信”主要是规范公共关系中的道德行为，是对“明礼”规范的进一步深化和升华。

“团结”主要是规范公民与公民之间的道德关系，强调公民之间的亲和力；“友善”与“团结”是同一层次的道德规范，功能也是相类似的，但更加注重公民个人之间的亲善关系。

“勤俭”主要是对公民个人提出来的道德要求，勤俭的道德素质更多地在公民个人的行为中表现出来；“自强”也主要对公民个人的道德素质提出要求，与“勤俭”是同一层次的道德准则。

“敬业”主要是规范公民与职业的道德关系；“奉献”主要是规范公民与社会的道德关系，并引申出公民对待他人的道德责任。

“矛盾和冲突面前，我不挺身而出，谁挺身而出？”尽管眼睛已被误打伤残，左手拇指至今不能灵活弯曲，身体留下多处伤痕，江苏省泰州市人民政府副秘书长、信访局局长张云泉仍然无怨无悔，坚守这个号称“机关第一难”的信访岗位 20 多个春秋。他始终牢记全心全意为人民服务的宗旨，真心诚意为民解难、为党分忧，平均每年接待上访群众 2 000 多人次，处理群众来信 2 000 多封，以踏实的工作和高尚的人格化解了一个又一个矛盾，维护了人民群众的利益，维护了一方稳定，维护了党和政府的形象，被广大干部群众赞誉为“连心桥”上的贴心人。

张云泉同志常年奔走于城乡基层，千方百计为群众排忧解难，他讲得最多的就是“有话跟我说”、“我来帮助你”。曾被错误下放的胡克明常年上访，18 年中，张云泉数百次走进他家，先后帮他解决了全家的户口、孩子的上学等问题，甚至亲自为他洗脚。胡克明在弥留之际，拉着张云泉的双手轻声说：“感谢共产党，感谢人民政府……”并嘱咐老伴和子女：“我死以后，谁也不准再去政府上访！”

在张云泉的帮助下，丧失独子的李庆余重燃生活希望，跟着患病母亲上访 11 年的“野丫头”方小娟被他收为养女，做了 10 多年代课教师的王德元恢复了公职，蒙冤 16 载的王友德得还清白。他还义务帮扶 60 多名贫困学生，为近百名群众求医问药，捐助困难群众 6 万多元。广大干部群众由衷称赞：“张云泉就是我们身边看得见的‘三个代表’！”

张云泉常说，“能用自己的行动让群众更加热爱我们的党和政府，我付出得值”、“做人必须像人，当官不可像官。人民的希望，鞭策我一生兢兢业业；群众的疾苦，教育我永远甘守清贫”。

在长期实践中，张云泉总结出了“五心五力”工作法。“五心”即为民服务的真心、换位思考的同情心、高度负责的责任心、解决难题的决心、长期作战的恒心；“五力”即良好的语言表达能力，与来访者迅速拉近距离的能力，用辩证法观察问题分析问



题的能力，依靠政策、法律和相关部门协调处理问题的能力，驾驭复杂局面现场平息事态的能力。

张云泉是幸福的。他的内心就像有一泓涌吐不尽的爱的甘泉，拥抱着人民，拥抱着党，拥抱着事业，拥抱着同志和亲人；甘泉之上，他更有一颗精神的太阳——信仰，他坚信为人民群众谋幸福的共产党的事业是人类最崇高的事业。

郑培民、任长霞、牛玉儒、许振超、王顺友、王乐义、杨业功、丁晓兵、华益慰……一位位“时代先锋”，用自己的言行感动着人们，也鼓舞着人们。许多人扪心自问：自己的思想道德境界究竟怎样？在自己的工作岗位上，能做到怎样？

有德则安，循德则兴。越来越多的人正在秉承“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的道德规范，做一个知行合一的人，做一个大写的中国人。

## 5.2.2 社会公德规范

### 文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法

社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。在现代社会，公共生活领域不断扩大，人们相互交往日益频繁，社会公德在维护公众利益、公共秩序，保持社会稳定方面的作用更加突出，成为公民个人道德修养和社会文明程度的重要表现。要大力倡导以文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法为主要内容的社会公德，鼓励人们在社会上做一个好公民。

内蒙古巴彦淖尔市乌拉特前旗邮政局小余太镇邮政所所长兼乡邮员全二平，从事乡邮投递16年，踏实工作，服务乡亲，扶残助困，不计功利，帮扶村民脱贫致富，得到了周边群众的一致称赞，也深深感染了他身边的每一个人。在小余太镇，孩子知道有一个雷锋式的邮递员叔叔，大人知道有一个干工作不讲条件、不讲代价、不怕吃苦的邮政职工，他是全市50万青年的旗帜和骄傲；在邮政行业，是“一言一行树邮政形象，一心一意为用户服务”企业精神的实践者。

在青岛，“微尘”是一个家喻户晓的名字。起初，它是青岛市一位数次捐款不留姓名的普通市民；后来，扩展成一个无私援助公益事业爱心群体的名字；再后来，扩展成一个关爱他人的爱心符号；以“微尘”命名的募捐箱、徽章，走进青岛的大街小巷。

“微尘”在印度洋海啸、湖南水灾、喀什地震及“非典”时期数次向灾区捐款，多次救助贫困患病儿童和福利院孤儿，“微尘”不图名、不图利，只想以自己的方式做善事，在它的感召下，越来越多的人热心公益、无私奉献、关爱他人。其中，既有白发苍苍的老者，又有母亲抱在怀中的三岁孩子，还有为了捐款救助他人而节衣缩食的大学生们。

可见，只要我们人人从自身做起，不仅对别人，更要对自己进行严格约束，增强公德意识，就会变成强大的社会力量，在全社会形成更加良好、纯洁的公德和风尚。



电影《寻找微尘》海报

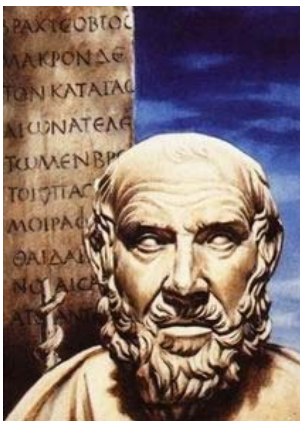


### 5.2.3 职业道德规范

#### 爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会

职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为规范的总和,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高,鼓励人们在工作中做一个好建设者。各行各业的职业道德,既有相通的共性,又有相异的个性。

为官有“官德”,治学有“学德”,从艺有“艺德”,经商有“商德”,各行各业都有与本行业和岗位的社会地位、功能、权利和义务相一致的道德准则与行为规范。



“医学之父”希波克拉底

生活在公元前5世纪至前4世纪的希腊著名医生、被誉为“医学之父”的希波克拉底以誓言的形式提出了医生应当遵守的道德规范:(1)对授业之师,敬若父母,倘若需要,我要与他分享财产,赡养其身;(2)对其子嗣视若手足,如愿学医,我要热心教导,不图报酬;(3)对我的儿子、老师的儿子及宣誓立约的门生,我要悉心传授医学知识;(4)我要克尽全力,采取我认为有利于病人的医疗措施,不给病人带来痛苦与危害;(5)不把毒药给任何人;(6)我要清清白白地行医;(7)进入别人的家,只是为了看病,不为所欲为,不受贿赂,不勾引异性;(8)对我看到或听到的不应传的私生活,不管与我的医务是否有关,我绝不泄露,严加保密。

这八条誓言是当时条件下行医最完整的医德规范,是举世闻名的医学道德准则,一直被医务人员视为行为指南,至今仍在许多医学院校的毕业典礼上宣读。

#### 1. 爱岗敬业

爱岗敬业,是职业道德的基础和核心。

爱岗,就是热爱自己的工作岗位,培养对自己所从事工作的幸福感、荣誉感。爱岗是对人们工作态度的一种普遍要求,一个人一旦爱上了自己的职业,他的身心就会融合在职业工作中,就能在平凡的岗位上做出不平凡的事业。

敬业,就是用一种严肃的态度对待自己的工作,勤勤恳恳,兢兢业业,忠于职守,尽职尽责。敬业包含两层含义:一是为谋生敬业,许多人是抱着强烈的挣钱养家和发财致富的目的对待职业的;二是因为真正认识到自己工作的意义而敬业,这是高一层次的敬业,这种内在的精神,才是鼓舞人们勤勤恳恳、认真负责的强大动力。

梁启超在《敬业与乐业》中说:“一个人对于自己的职业不敬,从学理方面说,便是亵渎职业之神圣;从事实方面说,一定把事情做糟了,结果自己害自己。所以敬业主义,于人生最为必要,又于人生最为有利。”

甘洛县乌史大桥乡二坪村,是凉山北部峡谷绝壁上的彝寨,村民上下绝壁都要攀爬

5 架木制的云梯，进出极为艰难，村民一年难得下绝壁一次。就是在如此艰险的环境下，从汉族地区来的李桂林、陆建芬夫妻扎根这里 18 年，把知识的种子播种在彝寨，为村民走出彝寨架起“云梯”。他们 18 年如一日地教书育人，共培养了六届学生 149 人，其中有 22 人是从外村慕名而来的。

二坪——这个过去的“文盲村”、“穷山村”，现在成了“文化村”。昔日的荒凉到今天的精神巨变，与这两位老师付出的心血是分不开的。他们为偏远山区的教育事业撑起了一片蓝天。在最崎岖的山路上点燃知识的火把，在最寂寞的悬崖边拉起孩子们求学的小手，18 年的清贫、坚守和操劳，沉淀为精神的沃土，让希望发芽。

践行爱岗敬业的职业道德规范必须做到：乐业、勤业、精业。

爱岗敬业用一句通俗的话说就是：干一行，爱一行；钻一行，精一行。

## 2. 诚实守信

诚实守信是自古以来被人们称赞的道德，也是为人处事最基本的道德品质之一。它要求人们在交往中要讲信用，心地坦诚，不搞欺诈，言行一致，表里如一，当老实人，说老实话，办老实事。

某商人过河船沉，他拼命呼救，渔人划船相救。商人许诺：“你若救我，我付你 100 两金子。”渔人把商人救到岸上，商人只给了渔人 80 两金子。渔人斥责商人言而无信，商人反责渔人贪婪。渔人无言，走了。后来，这商人又乘船遇险，再次遇上渔人。渔人对旁人说：“他就是那个言而无信的人。”众渔人停船不救，商人淹死。

诚信包括“诚”和“信”两方面，“诚”指诚实、诚恳；“信”指信用、信任。“诚信”的含义主要是指忠诚老实、诚恳待人，以信用取信于人，对他人给予信任。“诚信”既是个人与个人、个人与社会之间相互关系的基础性的道德规范，也是市场经济领域中基础性的行为规范。

诚信是为人处世的基本原则。没有诚信，一个人在社会上就无法立足，无法做人。孔子把诚信视为做人的首要之德，他说：“人之所以立，信、智、勇也。”诚信也是一个人自我修养的基本原则。在我国传统文化中，诚信还是处理五种人伦关系的规范之一。

诚实守信是各行各业的生存之道。

北京同仁堂集团公司是一家具有 300 多年历史的老字号药店。同仁堂长盛不衰，经受住风风雨雨，靠的就是“德”、“诚”、“信”。同仁堂下属各药厂和商店，每一处都挂着一副对联，上联是“炮制虽繁从不取省人工”，下联是“品位虽贵必不敢减物力”，它要求的就是保证熬药的质量，不能省工减料。现在同仁堂的商品信誉很高，不仅在国内，而且在东南亚等地区，人们吃中药都愿意去同仁堂购买。

诚实守信是维系良好的市场经济秩序必不可少的道德准则。



诚信是为人处世的基本原则



面对“三鹿奶粉”事件造成的严重危害，生产企业的员工追悔莫及，低下了羞愧的头。富有责任感的奶产品企业高管人员几乎不约而同向社会发出了保证产品质量的承诺：哪怕自己的企业关门停产，也要营造一个诚实守信、干干净净的市场环境。企业和企业家绝对不能在市场竞争中成长为金钱巨人之时，却在社会责任上沦为道德侏儒。

“三鹿奶粉”事件暴露出一些企业道德良知的泯灭和社会责任的丧失。诚然，企业生产、经营的最终目的是为了赚钱。但是，企业在赚取利润的同时，不能泯灭应有的道德良知和社会责任，必须守法经营、诚信经商，增强社会责任感。任何企业在生产经营时，都要坚守道德底线，本着对人民群众生命健康高度负责的精神，始终绷紧“安全生产”这根弦。

道德是市场经济的基石。温家宝总理在广东考察时对在座的企业家说：“企业要认真贯彻国家政策，关心社会，承担必要的社会责任。企业家不仅要懂经营、会管理，企业家的身上还应该流着道德的血液。”

欲建立企业，先建立信誉；欲做大企业，先做好信誉；欲做强企业，先做牢信誉。诚实守信一向被我们民族视为“立人之本”、“立政之本”、“进德修业之本”。能做大做强、久盛不衰的企业，有哪个不是恪守信誉的企业？“三鹿奶粉”事件固然给消费者家庭、给社会造成了严重危害，但害人者必害己，损人者必损己。始作俑者正在受到党纪政纪的严肃处理、国家法律的严厉制裁；生产厂家由红红火火的发展变成了冷冷落落的停产整顿，全国奶制品产业受到了很大冲击，严重影响了在国际市场的竞争力。信用是难得而易失的，诚实守信，不仅是做人之本，也是企业生存和发展之本。

塞缪尔·约翰逊说：“诚实而无知，是较弱的、无用的；然而有知识而不诚实，却是危险的、可怕的。”诚信是市场经济有序活动的规则，信用是市场经济有序发展的基础。诚信是企业存在和发展的通行证。

### 3. 办事公道

办事公道，是指从业人员在办事情处理问题时，要站在公正的立场上，按照同一标准和同一原则办事的职业道德规范。办事公道是对于人和事的一种态度，也是千百年来人们所称道的职业道德，它要求人们待人处世要公正、公平。

一个售货员，对于那些一次购买成千上万元商品的大主顾，与一次只购买几元钱小商品的人，同样周到、热情服务，这就是办事公道。

### 4. 服务群众

为人民服务是社会主义道德建设的核心，是社会主义道德区别和优越于其他社会形态道德的显著标志。全心全意为人民服务不仅是中国共产党的根本宗旨，也是每个公民应该追求的道德境界。

1944年9月，毛泽东发表了《为人民服务》。从此，为人民服务作为党的根本宗旨写进党章，成为中国革命和建设的核心道德。几十年来，在为人民服务精神的鼓舞下，涌现出了王进喜、雷锋、焦裕禄、孔繁森等一大批英雄模范人物。

个人利益都应服从于人民的利益，以毫不利己、专门利人的精神和对工作极端负责任、对人民极端热忱，精益求精地去工作，为实现人民的根本利益，甚至不惜牺牲个人的一切。

为人民服务体现的是一种新型的人与人之间的关系。

在赴四川抗震救灾的战斗中，河南省郑州市公安消防支队特勤大队副大队长李隆和战

友们在异常险恶的环境下，不怕牺牲，连续作战，在废墟下先后挖出 57 名群众，其中五人生还，包括被困 104 个小时的李青松和被困 124 个小时的卞刚芬，创造了一个又一个生命救援的奇迹。废墟里与死神搏斗，绝地助人求生；他用忠诚和果敢书写了消防官兵的壮丽人生。

李隆 1995 年加入公安消防队伍，严格要求自己，刻苦训练，在重大灭火抢险救援事故现场从未退缩过。钻火场，堵泄漏，他总在最容易发生危险的位置。李隆先后参加灭火救援战斗 3 170 多次，抢救遇险群众 760 余人，为保卫人民群众的生命财产安全作出了突出贡献。

火场、废墟，有多少次出生入死，就有多少次不离不弃。他用希望扩展希望，用生命激活生命。

在现代高技术经济时代，一定意义上，服务直接可以成为一种生产。今天，已有相当一部分人以提供服务、判断、信息和分析来维持他们的生存。

IBM 正是通过服务获得振兴的。郭士纳 1993 年接手公司时，公司正处于风雨飘摇之中，郭士纳喊出“客户第一”的口号，真正了解客户需求什么，把全部精力用在和客户打交道上。经过几年努力，IBM 成为全球最大的技术服务供应商。

饭店职工通过自己的劳动为顾客制作出香甜可口的饭菜；宾馆职工通过自己的劳动为宾客提供清洁、舒适的住宿条件和环境；零售业也同样通过自己的劳动为顾客服务，满足人们各种各样的需要。

有一对兄弟被奥兰多市的迪斯尼世界雇用收门票。他们必须经过 4 天每天 8 小时的培训后才被允许登上前台。当人们问为什么时，他们回答道：“要是有人问厕所在哪里，游行表演什么时间开始，回宿营地该乘哪路公共汽车……我们得知道怎么回答，或者到哪儿能得到最快回答。总之，我们所做的工作是要使客人每一分钟都能感到游园的快乐。”

讲究文明礼貌的语言艺术，实行优质服务。在面对服务时，文明的语言令人如沐春风，而恶语相向则使人寒心透骨。

“百行以德为首。”陶行知认为：“道德是做人的根本。”只有先做好人，才能做好事。俗话说，“做人要美，做事要精”。立业先立德，做事先做人。道德是做人的基本品德。

中华民族的伟大复兴，需要全民族道德水平的不断提升，需要每一个人点点滴滴从自己做起，从身边做起。我们期待着，千千万万普通中国人共同创造一个文明、舒适、温馨、和谐的道德家园！

## 职业道德规范

商业服务人员职业道德：文明礼貌、诚信无欺

公交服务人员职业道德：安全正点、方便周到

医疗服务人员职业道德：救死扶伤、高度负责

旅游服务人员职业道德：热情友好、不卑不亢

文艺工作人员职业道德：情操高尚、作风正派





教育工作者职业道德：教书育人、为人师表

公共服务人员职业道德：为民着想、讲究质量

个体经营人员职业道德：遵纪守法、买卖公平

行政执法人员职业道德：秉公执法、铁面无私

国家公务人员职业道德：廉洁奉公、甘当公仆

## 5. 奉献社会

奉献，就是不期望等价的回报和酬劳，而愿意为他人、为社会或为真理、为正义献出自己的力量。

在市场经济条件下，任何一个企业都同时具有“经济人”和“社会人”的双重品格。一方面，利益追求是其最基本的也是正当的权益，是企业参与市场的基础性动因；另一方面，离开社会企业将无法生存，这决定了企业的社会使命，即为社会的繁荣、全面进步和人的全面发展服务。



武文斌倒在了抗震救灾的第一线，

上万民众为他哭别

一位解放军战士在抗震救灾中活活累死了！仅这一句话，已经让人们泪流满面。这个战士，就是济南军区铁军某师炮指连士官学员武文斌。13 万子弟兵在抗震救灾中舍生忘死的表现，留给人们太多太多的感动……

2008 年 6 月 17 日晚，武文斌和战友们冒着大雨将 8 车 50 吨重的活动板房建材全部卸载完后，累得瘫倒在泥水地上。就在这个夜晚，他因劳累过度，引起肺部大出血而停止了年轻的生命。

“我们一定要多救人，才能对得起身上的这身军装。”武文斌对战友们说。在他参与抗震救灾的 32 天里，他总是找活干、抢活干，干完份内的事，就去帮着其他班排干，别人拦也拦不住。他身上的迷彩服总是湿了又干、干了又湿。战友们说，他的心里装的全是灾区群众。

山崩地裂之时，绿色的迷彩撑起了生命的希望，他竖起了旗帜，自己却悄然倒下，在那灾难的黑色背景下，他 26 岁的青春，是最亮的那束光。



## 5.3 技术规范

技术规范是有关使用设备工序，执行工艺过程及产品、劳动、服务质量要求等方面的准则和标准。各行各业都有不同的技术规范，在职业活动中遵守技术规范具有十分重要的意义。

### 5.3.1 遵守技术规范，打造质量过硬产品

有个老木匠准备退休，他告诉老板，说要离开建筑行业，回家与妻子儿女享受天伦之乐。

老板舍不得他的好工人走，问他是否能帮忙再建一座房子，老木匠说可以。但是大家后来都看得出来，他的心已不在工作上，他用的是软料，出的是粗活。房子建好的时候，老板把大门的钥匙递给他。

“这是你的房子，”老板说，“我送给你的礼物。”

他震惊得目瞪口呆，羞愧得无地自容。如果他早知道是在给自己建房子，他怎么会这样呢？现在他得住在一幢粗制滥造的房屋里！

我们如果漫不经心地“建造”自己的生活，不是积极行动，而是消极应付，凡事不肯精益求精，在关键时刻不能尽最大努力，等我们惊觉自己的处境时，早已深困在自己建造的“房子”里了，这时是难以抹平重建的。把你当成那个木匠吧，想想你的房子，每天你敲进去一颗钉、加上去一块板，或者竖起一面墙，用你的智慧好好建造吧！

据调查，许多家庭装修出现质量问题，主要原因是一些施工不符合技术规范，如线路施工常有线路接头过多及接头处理不当，做隐蔽处理的线路没有套管，做好的线路受到后续施工的破坏，配电线路不考虑不同规格的电线有不同的额定电流，各种不同的线路走同一线管等。

遵守技术规范，提高专业技能，才能生产出保质保量的产品。

厨师也是技术人员，其中有刀工、配菜、火候、原料、涨发等多项专业基本技能。如果基本功不扎实，就无法将原料用科学的方法进行加工、改刀、配菜、烹调，也可以说没有扎实的基本功就不可能烹制出色、香、味、形俱佳的菜点。

### 5.3.2 遵守技术规范，增强行业竞争能力

连锁经营的西餐是严格按照标准化制作的。肯德基每一个鸡翅都经过称重，多的切掉，大的拿掉。油炸多少分钟都是计算机控制的标准化程序，服务方面也具备很多标准，所以在全世界任何文化背景里，肯德基都能推广得很好。中餐在全世界传播得并不是很广，主要是缺乏标准化规范。中餐强调的是色、香、味，但是色香味衡量起来比较困难。

一位欧洲教授想学做中国菜，请了一位出国不算太久但已取得国家级厨师证的温州餐馆的厨师，但是教授不会中文，厨师不会英文，于是又请了一个翻译，教授一个锅，厨师一个锅。在冒火烟的时候，教授问厨师要烧到多热，翻译问厨师：“要烧到多热？”厨师说：“你告诉他，一定要掌握火候。”翻译不知道如何向教授表达。教授不懂火候只懂温度，他问多少度，厨师说：“差不多就可以了。”教授问翻译“差不多”是多少？翻译感到非常辛苦。开始加佐料了，厨师加佐料很快，



中餐强调的是色、香、味



不按度量。教授问该加多少克，厨师对翻译说：“你告诉他加少许。”教授按照厨师所示佐料的量做好了一个菜。然而，第二个菜又不知道该是什么火候和放多少佐料了。最后，厨师要教授品尝菜的味道，而教授不能品尝出来，因为他没标准，厨师的标准就是他的经验。结果，教授没有学会做中国菜。此外，中国的口味地方性很强，标准不同，外国人更难以操作。

中餐烹饪的随意性导致了烹饪产品的不确定性。同一个名称的菜，在不同的地区或由不同的人员操作，其质量指标相差甚远，有时甚至面目全非。这不仅降低了烹饪行业的科学性，也大大影响了中国烹饪在世界烹饪业中的竞争地位。目前在中国的饮食中，水饺通过标准化制作、机械化生产，就推广得很好。



“馒头标准”出台

前段时间，由河南兴泰科技实业公司制定的“小麦粉馒头”标准经国家标准委确认正式成为国家标准。根据报道，“在感官方面要求馒头形态完整和美观，应该是圆形或椭圆形，没有褶皱、斑点，气味有小麦香；馒头的体积不能太小，1克面粉体积最低限度必须超过1.7毫升，小于这个体积的馒头就不合格；馒头水分有最高限量要求，要小于等于45%，否则极易长毛”。不过，国家标准委说，这是一项推荐性的标准，不是强制性的。

“馒头标准”的出台，在全国引发了不少争议。但是从中式食品的技术规范化，以及保证食物的安全、禁止使用一些含有对人类身体有害的添加剂等角度看，还是有一定积极意义的。

研究单个菜肴的规范化目前已经启动，如扬州的“狮子头”、“蛋炒饭”，浙江的“东坡肉”，福建的“坛子焖肉”等，从单个菜肴的研制上，已基本形成了规范化的参数。但在批量生产的过程中，还有很多技术指标需要进一步提高，如保质的问题、重新加热保持风味的问题等。

### 5.3.3 遵守技术规范，事业走向成功

传说先秦时期有一个国王好逞个人武力，最后因举重技术不规范被砸死了。每个体育项目都需要规范的技术，体操、跳水、游泳、球类……在2008年的北京奥运会上，中国健儿们摘金夺银，背后是他们对每一个规范动作的艰苦训练。

农业、工业、第三产业……各行各业的从业者都要用心学习技术规范，增加专业知识，培养专业技能，才能在事业上取得成功。

现在，很多黄瓜种植户为提高黄瓜的抗病性、抗



嫁接黄瓜也要遵守技术规范



寒性，增加黄瓜的产量，均采用黑籽南瓜作砧木嫁接黄瓜。但许多菜农用黑籽南瓜进行嫁接，非但不抗病，而且地里一半以上的瓜苗都枯死了。

规范的嫁接技术是嫁接成败的关键。由于南瓜苗生长速度快，所以要先播黄瓜籽，5~6 天后再播黑籽南瓜，这样嫁接时两者大小较一致，容易嫁接成活；嫁接适宜期在南瓜二叶一心、黄瓜苗真叶长 2 厘米左右时，苗龄不可过大；嫁接多采用靠接法；嫁接时切口不能太浅，以茎粗的 2/3 为宜，并且切口内不能留缝隙，否则影响伤口愈合，易导致嫁接苗枯死；嫁接苗栽植不可过深，以不超过嫁接结合处为准，如果土埋住接口，则刀口很容易受土壤中病菌的感染，致使死苗。

嫁接后不能用大水漫灌，水浸过刀口会引起土传病菌的侵染，或致使根部窒息，产生有毒物质，使根部中毒导致萎蔫，最好用膜下滴灌。嫁接后 4~5 天浇一次缓苗水，以后不浇水，适当蹲苗，在第一个瓜坐住后再浇水施肥。

### 5.3.4 遵守技术规范，保障人身安全

医生、护士、司机、飞行员等行业的技术规范要求都极为严格，因为稍有不慎，就可能危及自己和他人的健康和生命安全。

某法院受理一起医疗纠纷案件，案情概况如下：

李某因患有血友病，长期在甲医院输血治疗。一次，因患其他疾病到乙医院就诊，经检查发现已感染上艾滋病。一年后，李某因病死亡，其继承人起诉，认为李某长期在甲医院输血治疗，在感染艾滋病前未去过其他医院就诊，日常生活中也未与其他艾滋病患者接触过，因此感染艾滋病是在甲医院输血所致，请求法院判令被告赔偿各项损失 20 余万元。法院经审理认为，被告治疗用的血液来源合法，并且输血不是感染艾滋病毒的唯一途径，因此判决驳回了原告的诉讼请求。与此同一时期，有另一法院也受理了相类似的案件，却支持了原告的诉讼请求，判决医院承担赔偿责任，由此引起法学界、医学界的关注及争论。

根据献血法及《临床输血技术规范》的规定，在以下几种情况下应认定医院有过错：对用于输血的血液的合法来源无法说明的；对血液的保存措施不当，可能造成传染的；在输血前未按规定对血液进行检查，血袋有破损等。

人们通常认为 O 型血是万能血，因 O 型血红细胞上没有 A、B 抗原，所以 O 型洗涤红细胞可以在主侧配型相合时，给 A、B、AB 型血患者输注。但是，O 型血的血浆中含有抗-A、抗-B，如果将含有 O 型血浆的红细胞制剂输入 A、B、AB 型患者的体内，将引起不同程度的免疫性溶血性输血不良反应。

卫生部颁发的《临床输血技术规范》明确规定：“含有 O 型血浆的红细胞制剂在输血前要进行交叉配血试验。”含有 O 型血浆的红细胞制剂与 A、B、AB 型的血交叉配血时次



爱心献血车



侧不合,怎么能输注呢?其实,如果受血者血中含有针对某袋O型红细胞其他抗原的不规则抗体,这袋O型血也不能给该受血者输注。

由此可见,O型血并不是万能血,那种认为O型血是万能血的陈旧观念应该彻底更新。特别是一些开展输血治疗的小医院,不能违反卫生部《临床输血技术规范》的规定,用O型血给A、B、AB型血患者“套型”输注,以免发生医疗事故,给患者造成身体损害,给单位带来名誉和经济上的损失。

### 5.3.5 出台技术规范,规范社会秩序

我国行政部门通过出台有关技术规范,有效地维护了社会秩序。如农业部发布了《高致病性禽流感疫情处置技术规范》;商务部发布了《纺织服装专业市场建设及管理技术规范》行业标准,同期发布的还有《尾货市场经营管理技术规范》等其他12项国内贸易行业标准;国家标准委发布了《防沙治沙技术规范》等。



由农业部制定的《高致病性禽流感疫情处置技术规范》

由农业部制定的《高致病性禽流感疫情处置技术规范》对疫情处置“早、快、严”的要求进行了详细阐述。

农业部有关负责人表示,出台这一技术规范,目的是进一步加强高致病性禽流感防控工作,规范疫情处置程序和措施。制定这一技术规范的依据是《中华人民共和国动物防疫法》、《国家突发重大动物疫情应急预案》和《全国高致病性禽流感应急预案》。

无论政府还是协会,精心打造行业标准,对某个行业持扶植态度,对于推进整个行业的建设和健康有序发展,无疑意义重大,能起到积极作用。



## 5.4 操作规范

下面是一名中石化新员工的日记。

每一名新入厂的员工,首先要接受各项企业规章制度的学习,接受企业的各种规矩。当时,我只是被动地接受,其实很不以为然。然而,一件我亲身经历的小事,让我对这些规矩有了新的认识。一次,我在现场巡检时,看到一台水泵有点漏水,就凑到泵前左看右看,想仔细查看究竟。就在我要直起身子时,“咚”的一声,安全帽撞了什么东西,撞得我的头直发蒙。我赶紧慢慢抽出身,抬头一看才知道,



严格按照安全规章佩戴安全帽



在我的头顶上方，竖立着一个细细的弯管的管口，如果不是有安全帽的保护，我的头肯定会被撞个大包，甚至会头破血流。我在暗自庆幸的同时，更加深深地体会到了守规矩的重要性。如果我没有严格按照安全规章佩戴安全帽，做好防护措施，那么我这次就该付出一笔昂贵的学费了。是安全帽保护了我，是安全规章保护了我，更是我认真遵守规章保护了我！企业的规矩不是束缚我们的枷锁，而是指导我们正确前行的航标。

我们都工作在生产一线，天天和高温高压、易燃易爆的化工装置打交道，学习守则，践行守则，保障安全生产，就显得格外重要。否则，哪怕是一个小小的烟头，就能使装置“怒火爆发”；哪怕是一次小小的操作失误，也会使整个装置陷入瘫痪；哪怕是稍有疏忽，也会让操作者处于危险的边缘！仅今年上半年，我们公司就发生了4起事故，造成了2死2伤。仔细分析一下这几起事故发生的原因，无一不是不严格遵守安全规章制度、不认真执行安全操作规程所致。事故的发生给个人造成巨大的痛苦，给家庭带来沉重的打击，给企业、给国家造成重大的损失。如果我们都能从自身做起，严守规矩，遵守守则，那么，许多不该发生的悲剧就不会上演，许多年轻的生命之花就不会过早地凋零，许多家庭就不会遭受天崩地裂般的打击。

“木受绳则直，金就砺则利”，没有规矩不成方圆。作为即将走上工作岗位的中职生，我们应该认真学习守则，自觉践行守则，积极争做文明员工，确保安全生产，为自己负责，为家人负责，为企业负责，用我们的智慧和双手创造更加辉煌灿烂的明天。

#### 5.4.1 规范化操作，保证人身安全

现代化生产中绝大多数的人身事故都是由于操作不规范造成的。

某生产手推车的工厂工人在操作电动裁板机时，因操作不规范，长裤裤脚被卷入齿轮，腿被机器齿轮绞伤；一名民工，在采石矿附近的一个小矿上使用炸药采石时，因操作不当，当场被炸瞎一只眼……这样的悲惨事例不胜枚举。

因此，规范操作是减少事故、保障安全的必要条件，必须重视。如操作机器的女同志上班要戴工作帽，否则头发容易卷到机器里面。



操作机器时女同志上班要戴工作帽

#### 某公司制品制造部工作要求

工作环境的维护：工作中使用物品/工具应轻拿轻放，并养成及时归位的习惯，工作环境也应利用工作间歇随时清扫。

私人物品的管理：私人物品应与工作用品分开，禁止在工作台面放置私人物品，应放入更衣柜或私人物品柜、抽屉中。

根据作业规范进行作业：任何时候请以作业规范为基准进行操作，但有本部门上级要求改变操作内容的情况除外。



禁止做规范以外的操作：为防止不良现象的发生，禁止进行规范以外的操作。

遵守工作指示原则：为避免错误操作，原则上不接受除自己上级以外的任何指示（当有可能发生造成设备损坏或危及生命安全时例外）。

拾起落下物件的义务：为防止操作失误，部件欠缺、散落或损坏，当工作中落下螺钉、垫圈、部件等物品时必须拾起。对装配作业，无法拾起或找不到的，应马上与上级联络。

报告异常情况的义务：为早期发现不良，如果在操作过程中对部件、操作、设备等感到“奇怪”时，应马上向上级报告。即部件的形状、颜色、长度、直径、触感、位置、气味、质地、厚薄等感觉“奇怪”；操作过程混乱、无法完成，部件安装后易脱落或太紧等；设备、治具、工具“怪异”等。

有事时进行申请：在身体不舒适、受伤时，请及时提出。因生理需要必须离开工作岗位时，必须事先得到上级的批准，方可离开。

零部件的使用：使用零部件时，请注意勿使部件弯曲、脏污或使自己受伤。

禁止把零部件直接放在地上：为避免产品、部件脏污或受潮，不要将其直接放置于地面上，应放在托盘或集运架上（特殊工件除外）。

禁止垂直放置踏板：为防止踏板、集运架倒下伤人，禁止垂直放置拍子、集运架。

产品/物料的移动：产品/物料搬运时尽量使用完好的搬运工具，注意轻拿轻放，避免受伤或损坏产品。

防护具的使用：必要时要使用规定的保护用具，例如，防止气体或飞沫吸入（面具、口罩），遮光、防止飞沫附着（眼镜），防止直接接触（手套），防止电感应（绝缘垫、绝缘手套），噪声的防护（耳罩），预防高处跌落（安全带），预防砸伤（安全帽）。

电气安全：（1）在有电压、导电的场合，危险性很大，故绝对禁止触摸。对企图触摸的人，应大声提醒其注意；（2）电气设施前做出醒目标示，带高压的工程要使用绝缘垫；（3）在高压工作区要挂设警示标志。

生产停顿时：（1）因某种原因使生产空闲或停止时，不要离开自己的工位，可以把自己周围整理一下，检查一下组装好的机械等，上级有指示时要依指示行动；（2）为保证工作的高效率和产品的高品质，工作中不得擅自离岗到他人工位谈论与工作无关的事宜，确属工作问题请与上级联络。

口香糖、零食：禁止在作业中、作业场所进食。

医护人员的操作规范不仅关系到自身安危，更关系到他人的生命和健康，也会影响整个社会的和谐稳定。

某日凌晨，医院对钟女士实施产钳助娩，钟女士产下一男婴，但男婴身体状况不好。同日，男婴入住上海儿童医学中心儿科监护病房，经诊断为新生儿重度窒息、头颅血肿、缺血缺氧性脑病等症状。经医疗事故鉴定为产钳操作不当，致伤新生儿大脑，属于二级乙等医疗事故，医方承担主要责任。事后，因双方未能达成赔偿协议，男婴家长诉诸上海市南汇区法院。在审理中，经对男婴的护理期限进行司法鉴定，结论为，被鉴定人出现脑软化灶、脑发育不良等，存在护理依赖。南汇区人民法院判决医院赔偿医疗费、残疾生活补助费等经济损失共计 36.9 万余元的 70%，即 25.8 万余元，精神损害抚慰金 2 万元。

近几年来，北京的医患纠纷每年递增近两成，基本操作不规范是主因。

北京一家有名医院的医生，在给一名肿瘤患者做切除手术时，将两块手术时使用的纱

布垫遗留在了患者腹内。此事引发的医疗纠纷持续了一年多。

一般的手术需要经过三道关口才能缝合，包括：为了防止纱布遗留在患者腹内而特意将纱垫一角固定在病人被单上；护士需要检查、核对所有手术使用的医疗器械，并大声念出来；助理医生检查患者伤口。后期调查时护士说，手术快结束时，她就去了另一个手术室，还没来得及点唱器械。医生说怕麻烦，就把纱垫固定在被单上的一角剪掉了。不是疑难手术，却把一些最基本的操作规范忘记了。

为此，北京市卫生局启动各大医疗机构岗位练兵活动，对徒手心肺复苏、电击除颤、气管插管等基本的医疗操作技能进行培训。

### 5.4.2 规范化操作，提高企业的效率和效益

被誉为“科学管理之父”的泰勒根据自己的研究成果，并在归纳和总结美、英等国前人管理经验的基础上，发表了著名的《科学管理原理》一书，提出了整套的科学管理思想。其中有：为了减轻劳动强度，提高生产效率，就要使工人掌握标准化的操作方法，使用的工具、机器和材料要标准化，并且还要使作业的环境标准化；放弃师傅带徒弟的落后方法，按作业操作标准，科学地培训人，并择优录用。

麦当劳品牌的塑造，来源于它的精益求精，在细节上下足工夫。我们看一下它有哪些规定。

吸管：粗细当能用吮吸母乳般的速度将饮料送入口中，顾客感觉最好。

面包：气孔直径为 5 毫米左右、厚度为 17 厘米时，放在嘴里咀嚼的味道才是最好的。

可乐：温度恒定在 4℃ 时，口味最佳。

牛肉饼：重量在 45 克时其边际效益达到最大值。

柜台：高度在 92 厘米时绝大多数顾客在掏钱付账取食品时感觉最方便。

等待时间：不要让顾客在柜台边等候 30 秒，因为这是人与人对话时产生焦虑的临界点。

此外，麦当劳对薯条的宽度和炸的时间、室内温度，甚至连一张抹布擦桌子能擦几次要翻面都规定得清清楚楚。



麦当劳



酒店客房即使客人未住也要  
按程序打扫

反观国内的餐饮企业，很少有能够做到这样精细化、规范化的。我们的企业缺少的是麦当劳那种不断地去琢磨消费者心理、细致入微的工作态度。

比如酒店规定，即使客人未住也要按程序打扫，但我们总认为多此一举。又如，规定零件要擦拭三遍，我们擦两遍觉得已经很好了，没必要擦了。这往往会形成一种“怕麻烦”的心理习惯，进而养成一种“自作主张”的行为习惯。久而久之，工作的随意性代替了规范化，给企业和自身招来更多的麻烦。



某四星级酒店，一天，客房服务员小张正在楼层做清洁，一位喝醉酒的客人，醉醺醺地回到酒店，见到小张就叫道：“服务员，帮我开这个房间！”。小张出于对客人的热心，在未核实客人身份的情况下，又没有按服务规范先敲门，立即就帮客人打开了房门。之后，又没有按操作规范先将门打开一部分，自己先进房查看，而是直接把门打开后，转身离去。可就在小张离开后，这位醉酒的客人进到房间突然傻眼了，里面还住着另外一位客人，里面的客人同时也惊呆了，两位客人突然呈现出了尴尬的局面……

第二天一早，这两位住房客人在结账时，都向酒店提出了投诉建议……

小张在整个服务过程中犯了以下几个错误。

(1) 当客人叫小张开门时，小张首先应该有礼貌且委婉地请客人出示房卡以核实身份；其次，若客人醉酒未带房卡，小张也应该呼叫房务中心或总台核实情况。

(2) 小张在开门时，没有按服务规范操作，在开启房门前应先敲门 2~3 次并报“服务员”。

(3) 小张在开门后，没有按服务规范操作，先将门开启一部分，自己先进房确认，而是直接将门打开，转身离去。

所以，规范化操作对于提高企业的效率和效益具有重大意义。

### 部分工种操作规范

#### 木工

按图施工，精工细作；严守规程，支模稳固；节约用料，工完场清；支模验收，拆模审批；注意消防，保证安全。

#### 泥工

遵章守纪，按序施工；棱角分明，表面平整；自检互检，克服通病；生产安全，施工文明；保护成品，配合协调。

#### 钢筋工

百年大计，确保质量；遵章守纪，团结协作；按图施工，精心操作；搭接规范，连接牢固；文明作业，安全生产。

#### 混凝土工

保证质量，精心作业；规范操作，级配准确；震捣密实，及时养护；生产安全，施工文明；减少噪声，防止扰民。

#### 架子工

严格标准，实施方案；材质检测，保证质量；横平竖直，拉结牢固；搭拆安全，确保防护；节约材料，保护成品。

#### 油漆工

精心操作，严把质量；涂刷均匀，纤底平整；文明作业，工完场清；严禁烟火，防止中毒；心想用户，保护成品。

#### 焊工

遵守规程，确保质量；焊接平直，切割到位；动用明火，事前审批；防火防爆，爱护设备；厉行节约，工完场清。

### 电气、水卫、暖通工

按图施工，操作规范；安装产品，合格安全；安装牢固，接头密实；文明施工，安全生产；协调配合，保护成品。

### 中小型机械操作工

集中精力，认真操作；爱护设备，随时保养；停止作业，断电上锁；安全用电，确保安全；文明作业，防止扰民。

### 塔吊起重驾驶员

严守规程，十个不吊；鉴别信号，听从指挥；爱护设备，及时保养；停止作业，断电上锁；认真交接，上岗记录。

### 机械驾驶员

遵章守规，听从指挥；按序施工，保证质量；运送防洒，定位倾倒；安全作业，文明施工；地下施工，爱护文物。

### 打桩工

按图施工，保证质量；桩序作业，严密合理；桩基定位，尺寸准确；定期保养，注意安全；文明作业，保持清洁。

### 市政（路桥）工人

修路架桥，精心施工；路桥坚实，管线畅通；坑槽开挖，红灯警戒；爱护设备，安全生产；操作文明，防止扰民。

职业规范，是职场必备要求和行为导向。所有企业都需要努力打造一支高素质的员工队伍，同时积极堵塞管理漏洞，防止资产流失，为企业实现稳定和谐发展提供保证。作为一名职业人，更需要为自己、为企业，也为国家、为社会认真学习职业规范，为遵守职业规范而努力。



## 自 测 自 评

请根据你对职业规范知识的实际了解情况，逐项地选出更适合于你的选项，以此来检验你在这方面的知识积累程度。下面，请你进入自测自评。

选项：

1□——熟悉 2□——一知半解 3□——陌生

1	你能熟练地说出宪法赋予公民的社会经济权利	1□	2□	3□
2	你很熟悉《刑法》分则列出的十大类犯罪行为	1□	2□	3□
3	你能尽量多列出民商法律规范	1□	2□	3□
4	你清楚劳动争议解决的途径	1□	2□	3□
5	你知道 20 字的公民道德基本规范	1□	2□	3□
6	你知道职业道德规范主要包括哪五大方面内容	1□	2□	3□







7	你对自己从事工作需要的专业知识和技能了如指掌	1□	2□	3□
8	你了解遵守技术规范的重要意义	1□	2□	3□
9	你能自己说不规范操作的后果	1□	2□	3□
10	你能独立地制订员工日常行为规范	1□	2□	3□

### 评价标准:

如果你选的 1 超过了 8 个, 那证明你已经比较了解, 但仍需努力;

如果你选的 1 在 5~8 个之间, 说明你对此有一定的了解, 但还需进行系统的学习;

如果你选的 1 少于 5 个, 说明你对此的了解还十分有限, 需要不断进行学习。



## 研究性学习

### 1. 模拟扮演职业角色

模拟不同职业活动中发生纠纷的情景, 扮演职业活动中的不同角色, 探讨面对纠纷时恪守职业规范的行为表现。

角色扮演可以围绕以下几种: 医生与患者、司售人员与乘客、商家与消费者等, 也可自选其他角色。同学们可以分成几个活动小组, 每个小组自行分配角色。

### 2. 社会调查

每位同学拨打中国电信、中国移动、联想等公司的客服电话或光顾其门店, 感受他们的员工行为规范。撰写一篇调查报告, 并与同学讨论学习。

### 3. 整理资料

通过本章的学习, 整理出从事与自己所学专业相关职业所需要的法律规范、道德规范、技术规范和操作规范, 列出图表。



## 推荐阅读书目

1. 何君、方明, 《职业规范与企业文化》, 北京, 电子工业出版社, 2005 年

2. 弗雷德里克·泰勒, 马凤才译, 《科学管理原理》(《The Principles of Scientific Management》), 北京, 机械工业出版社, 2007 年

3. 塞·查耐, 郑海娟译, 《世界 500 强工作规范》, 北京, 国际文化出版公司, 2004 年



## 第6章

# 职业准则：言论、行动等 所依据的原则

职业准则是员工履行职业责任时所遵循的标准和原则，是员工言行的重要依据，贯穿于职业行为过程中的各个阶段，它适用于企业所有部门和层级的员工。

“没有规矩，不成方圆”，在竞争激烈的职场，时间就是效率，效率就是效益。而员工来自五湖四海，每个人因家庭状况、教育背景、年龄等的不同，存在着个性上的差异。为了保证企业和谐快速地发展，需要有一个制约全体人员职业行为的原则和标准，它能够有力地支持和强化企业的价值观、使命和远景。员工的一举一动都代表着所在企业，都或多或少地影响着企业的发展。只有按照企业既定的准则行事，才会减少协调时间，并且保证企业各个环节的良性运转，创造出更大的效益。

不同的企业会在长期的运作中逐渐形成自己的职业准则，企业性质不同、行业不同，职业准则也会有所差异。本章就各行各业的员工都必须遵守的准则进行讨论，通过学习了解和掌握职业活动对从业人员的要求标准与原则，立足职场，使中职生学会服从、把握机遇、提升执行能力和抓住细节的能力，全面加强职业素养培养与训练，培养好的思维和行为习惯，为自己今后的职业生涯打好基础，从而成就自己的职业梦想。



### 6.1 无条件服从

服从就是要求遵循指示做事。服从的人必须暂时放弃个人的独立自主，全心全意遵从所属机构的价值观念。服从是员工职业生活的第一准则。每一位员工必须服从上级的安排，就如同军人必须服从命令一样。服从是员工职业精神的精髓。无条件接受领导命令，认同企业的文化和制度。服从是行动的第一步。大到一个国家，小到一个企业、部门，其成败很大程度上就取决于是否完美地贯彻了服从的观念。严守纪律是服从的基础。

#### 6.1.1 服从的意义

##### 1. 服从是企业生产力

企业里如果思想不统一，每个人都有自己的想法，就像很多马拉的马车，没有统一的指挥，每一匹马都有自己的方向，车只能原地不动或者倒退。只有群马服从指挥，统一方向，马车才能前进。

有些企业经常发生这种情况：总部制订的策略、计划不能在分公司有效执行。分公司说总部不了解情况，方案不好；叫分部出方案，他们又做不出来，或者专业性不够，让总部无法批准。在来来往往的论证中浪费了大量的时间和人力、物力，甚至错过了最佳时机。



其实，任何企业提出新的决策都要经过深思熟虑，哪怕不够完美，也是较好的方案，从业人员只要执行就够了。这样就节约了时间、人力、资本，缩短了论证过程，避免在犹豫中错失良机。此外，任何决策都是系列化的，一个部门或者一个员工只是其中的一个环节，不能因为个人的拖延影响他人和整个工作的进程。

在欧美职场，所有的管理者和所有的员工都熟知一条“老板定理”：第一条，老板永远是对的；第二条，当老板不对时，请参照第一条。“老板定理”要求我们把服从当做员工最核心的素质来看待，老板就是老板，员工就是员工，服从是第一生产力。每个人都要有意识地服从老板、服从上司。如果有不同意见，可以在老板作决定前提出自己的建议。一旦老板决定了，就要服从决定，即使这个决定违背了员工的意愿，也要绝对服从。每个员工在工作中一定要有“工作第一，个人第二”的观念。有令必行、有纪必守的企业才有高效率，才有竞争力。

由此可见，无条件执行能够节约资源，提高效率。服从本身就是生产力。

## 2. 服从是有效行动的前奏

服从不是口头上的允诺，而是来源于心理上的认同，是有效行动的前奏。应当相信，领导之所以成为领导，肯定有其过人之处，而且在职业行为中的任何一个决策或者命令，都不是随意的个人行为，员工必须抛弃个人的看法或怀疑，立即付诸行动。

规范的企业在接受新的员工后，首先要进行的就是企业文化的培训。每一个企业都有自身的管理制度，以规范员工的行为，并保证企业目标的实现。对任何一个企业而言，再完整的制度也不一定能真正赢得员工的心，因为制度没有员工的自觉认同，是难以真正发挥作用的。员工必须认同公司的企业文化，才能做到无条件服从。

“入模子”是联想员工的典型台词，顾名思义，是说职工必须进到联想的“模子”里来，塑造成联想的理想、目标、精神、情操、行为所要求的形状。

对于一般员工，联想有个“入模子”的基本要求，就是要按照联想所要求的行为规范做事。联想的行为规范主要指执行以岗位责任制为核心的一系列规章制度，包括财务制度、库房制度、部门接口制度、人事制度等。执行制度是对一个联想员工最基本的要求。

各种制度有效地制约着企业的运行。按照联想职工“入模子”的基本要求，职工从开始受到压力“入模子”，到习惯成自然的过程，“这个过程就是联想全体员工素质提高的过程”。

## 6.1.2 服从的三大原则

### 1. 没有面子可言

服从要强调的第一点就是——服从面前没有面子。面对上司，要理由少一些，行动多一些。一些员工在接到任务后，总会想一想，好像立即执行会显得自己没有头脑，或者显得自己很悠闲。这实际上是为了自己在同事面前的面子。在以效率为生命力的企业里，这种拖延或者心理上感觉“不平等”的想法，势必会影响工作的进程，往往会使很好的计划在执行过程中打了折扣。

所以，要把服从作为核心理念来看待，服从是第一职业准则。每个人都要有意识地服从

老板、服从上司。“令行禁止”的企业才有高效率，才有竞争力。

“无条件服从”这一准则里没有面子可言。因为这一准则的制定是对事不对人的，是为了保持团队步调一致、提高工作效率的必然选择。为了面子，可以让自己爱上工作，在工作业绩中为自己挣得面子。

## 2. 没有条件可讲

有些人在接到指令后，习惯于对计划指指点点，并提出自己在工作中的困难及完成任务的条件。这种寻找借口、斤斤计较的做法一开始可能只是为了争取个人的小利益，但久而久之，当它变成一种习惯时，为利益而利益，为计较而计较，就会使人变得心胸狭隘、自私自利。工作的出发点不是为公司创造利益，而是为“少出力”寻找理由。这样做的心理是在为自己的失败找台阶，其结果可想而知，不仅扼杀了自己的创造力和责任心，还会给老板和公司造成损失。

即使在工作中遇到了困难，也要自己想办法解决；自己无法解决的事情，也要在接受任务后进行沟通。以“讲条件”作为自己接受任务的前提，这种做法是最为领导反感的。

企业更需要直截了当、没有阻力的传递过程，这是非常重要的一个参数或者指标，是上司领导团队效能的一个非常重要的方面。好的员工应该做到随命令而动，无条件接受领导的命令，服从安排，立即执行。

## 3. 没有借口可找

“没有任何借口”是美国西点军校 200 年来奉行的最重要的行为准则，是西点军校传授给每一位新生的第一理念。它强化的是每一位学员要想尽办法去完成任何一项任务，而不是为没有完成任务去寻找借口，哪怕是看似合理的借口。秉承着这一理念，无数西点军校的毕业生在人生的各个领域取得了非凡的成就。

寻找借口就是将应该承担的责任转嫁给社会或他人。有人失败了，会找到很多借口，如“队友不配合”、“行市变了”、“计划制订得不好”等。为自己的失败找到借口，会给自己一种心理安慰，避免承认自己“无能”带来的痛苦心理。这个习惯一旦养成，非常危害自己的职业生涯以致整个人生。而一旦有了寻找借口的习惯，那么，责任心也将随着借口烟消云散。

即使你没完成任务的理由很充分，但不管怎样，没完成就是没完成，你不可以说你没有责任。只有本着没有任何借口的心态，才会在完成一件任务时，无论遇到多大的困难险阻，都会想尽一切办法去克服，把上司交给的任务最大限度地在指定时间内完成。

“拒绝借口”应该成为所有职业人奉行的最重要的行为准则，一个员工首先要学会适应压力，培养不达目的不罢休的毅力。任何一个从业人员都要明白：工作中是没有任何借口的，失败是没有任何借口的，人生也没有任何借口。

总而言之，服从是团队执行力的保障，具有很大分量，同时也是高效企业的灵魂。没有任何借口可找。

海尔员工回答领导问话的四个标准答案，只能选择一个：

(1) 是；(2) 不是；(3) 没有任何借口；(4) 不知道（要做的是必须马上去“知道”）。



### 6.1.3 怎样培养服从的习惯

#### 1. 提高认识

在很多公司大力提倡执行力的今天，服从领导已经成为一名员工的基本职业道德。但有人认为，“无条件服从”不是培养奴性吗？这似乎与张扬个性的社会现实背道而驰。实则不然，上下级关系中的服从虽有强制性，但没有统治和压迫的性质。“无条件服从”要求的不是服从哪个人，而是服从公司的企业文化与制度，服从所在企业的标准和原则。因此，服从不是奴性，坚决服从某个人才是一种奴性，坚决服从规则是一种美德。对于一个团队而言，要步调一致，就必须有服从。一个人学会了服从，将易于被主管和同事所接纳。

#### 2. 培养责任心

服从的基础是责任心，要树立一种强烈的主人公精神，勇于承担责任。但思想意识、行为习惯不是一朝一夕形成的，培养责任心是从小就应当重视的。在我们的学生生涯里，遵纪守法、做好值日、完成作业、服从老师临时性的指令……有许多许多培养自己责任心的事情，服从的意识体现在一举一动中。意识到服从对职业生涯的重要性，就要努力培养自己的责任心，可以从现在开始，从一点一滴的小事开始。



从小开始培养责任心

小王是某职校的一名毕业生。在校时，他是学校的名人——他个性张扬，不服从老师的管理，但学习成绩极为优异。学校要求穿校服，他从来不穿，也不喜欢参加学校活动。他认为：“只要学习好就行了，将来不就是靠技术吃饭吗？”毕业时，他以优异的成绩被一家知名企业录取。但实习期没过，他就被辞退了。企业辞退他的理由是：“太有想法，不服从部门领导，不注意细节。”



## 6.2 用行动说话

我们经常说人生应该有思想，但思想不是人生的目的；决定人生价值的不仅是人的美好的思想，更重要的是行动。行动决定一切，行动才是首要的。墨子说“志行，为也”，就是说意志付于行动，那是作为。

爱默生说：“去吧，把你的愿望化为实际行动，落到实处！”一个好的企业，20%靠战略，60%靠企业员工的行动力，还有20%是外在因素。行动力是左右企业成败的重要力量。再好的愿景和理念，不去执行，就是空谈。所以说，执行力是企业实现目标的重要因素。

### 6.2.1 行动是最有力的语言

即使动机再高尚、行动目的再明确、方法或手段再完善，如果不去采取实际行动，这一切也是空中楼阁，毫无意义。行动力的缺失，使领导者的所有工作都会变成一纸空文或一场空谈。



一个好的员工，在接到命令后会立即行动，而不是对着任务说三道四。这里所说的行动不是盲动，而是一种有针对性的、明智的、有创造性的行动。

一个在工作中富于行动力的员工，对工作恪尽职守，不仅可以将工作做到完美，也可以使自己的个人价值和魅力得到最充分的展现。相反，那些不讲行动、怠于执行、只是空喊口号的员工是不可能将工作做到让公司、老板满意的，并且会换来人们的厌恶与反感。要时刻牢记：行动才是最有力的语言。



付诸行动

### 6.2.2 影响行动力的习惯

对员工来说，用行动说话就是从我做起，就是全心全意立即行动。影响行动力的因素主要有以下两个不良习惯。

#### 1. 拖延

有些人在接到任务后，习惯于瞻前顾后，患得患失。而什么事情一旦拖延，总是会一拖再拖；但一旦开始行动，通常就会一直坚持下去。所以，凡事行动就是成功的一半，第一步是最重要的一步。行动应该从第一秒开始，而不是以后。有人说，“完成任务的最好日期是昨天。”一个优秀的员工对待工作应从不拖拉，而是立即执行，有“今日事，今日毕”的工作习惯，他们喜欢说“今天”，而非“明天”、“下周”或者“将来”等词语。

拖延也是一种十分不理智的选择，随着完成期限的逼近，工作的压力会越来越大，会让人觉得更加难以应付。最终的结果肯定是打了折扣的。在竞争激烈的市场上，没有哪个企业是不讲效率的。我们要时刻提醒自己：马上行动，绝不拖延！



海尔法式对开门冰箱

美国海尔贸易公司总裁迈克曾接到许多消费者的反映，说普通冷柜太深了，取东西很不方便。在2001年“全球海尔经理人年会”上，迈克突发奇想，能否设计一种上层为普通卧式冷柜，下面为带抽屉的冷柜，二者合一不就解决这一难题了吗？

冷柜产品本部在得知迈克的设想后，四名科研人员采用同步工程，连夜奋战，仅用17个小时就完成了样机。不但如此，他们还超出用户的想象，又做出了第二代产品。在当晚的答谢宴会上，当这些样机披着

红绸出现在会场上时，引来一片惊叹声。

这就体现了海尔的作风——迅速反应，马上行动。

#### 2. 等待万事俱备

有些人在接到任务后不是马上行动，而是习惯于等待时机，“先把手头的事情干完再全心全意去执行这个任务。”认为要等到条件都成熟了的时候再开始，这种想法是错误的。因为一个人很难做到“万事俱备”，万无一失和十全十美是不存在的。过分追求完美只会导致拖延、耽误大事。市场是瞬息万变的，在等待中往往会错过机遇。



当然，避免等待并不是提倡大家盲目行动。万事俱备固然可以降低出错率，但也延误了最好的时机。很多时候，若立即进入工作主题，你会惊讶地发现，如果拿浪费在“万事俱备”上的时间和精力去处理手中的工作，往往会很有收获。对于每一名员工来说，都应该以重要的事情为主，对于一些旁枝末节，可以大胆地舍弃。如果分不清轻重缓急，做事就没有计划，就有可能错过大好的机会。

有一个年轻的部门经理，做事不太会权衡轻重。一天，公司的业务员拉来了一笔生意，可这位年轻的部门经理正忙着布置办公室的各种摆设。他煞费苦心地想：打字机应该放在哪里？垃圾筒放在什么地方更好？桌子怎么摆放？他想先把手头的事情做完再按部就班地处理这笔生意。结果，一个至关重要的机会白白丢掉了。

### 6.2.3 让行动变得有效

#### 1. 有作为才有地位

接到任务后要立即行动起来，集中时间、力量、物力、财力、脑力，以超出别人期望为目标，多走一步，多做一点——不仅要把事情做完，还要做成、做好。做完只是完成了，没有考虑效果、成败；做成表示事情成功了，但我们可以做得更好。要在职场中占据一席之地，“完成”是远远不够的，必须追求精益求精。“做到最好”是一种敬业精神，是一种基本的做人做事之道，也是成就事业的重要条件。一名出色的员工，应当把“做到最好”培养成一种时刻不弃的习惯。

职场不看苦劳，只看功劳；有作为才有地位。这里的行动必须是对结果负起责任来的行动，令人有满意结果的行动才是有意义的行动。无论在执行任务的过程中付出了多少努力，没有好的结果一样不会得到嘉奖。无数事实证明：一个人即使忠诚于老板，但不能给老板满意的结果、不能给老板创造价值，老板同样无法予以肯定。相反，如果你热爱自己的工作，并且在自己的岗位上兢兢业业，将自己的工作做好、做精，你的行动就是最好的语言！

十几年前，到 IBM（中国）打工的只有两名北京本地人，一名是司机，另一名就是瘦弱的专门打杂的她。她的工作属于不折不扣的蓝领，虽然不很体面，但她喜欢这份工作。每天被高级白领们呼来唤去的，她并不觉得委屈了自己，从早到晚都快跑断腿了，可她的脸上始终挂着快乐的微笑。

她的表现引起 IBM 高级员工、美国人苏珊的好感和亲近：“你不是一个普通的打工者，告诉我，你为什么与所有的人都合作得那么好？”

她说：“什么原因也没有，我真的就是喜欢 IBM，喜欢这里的工作、环境，尤其是这里的人！如果有朝一日，我也成为高级白领的话，我将会感到万分荣幸！”

“你会的。我们美国人说，爱会创造奇迹。而且你和我们大家良好的合作关系，已经为你自己打下了坚实的基础，我们每个人都愿意帮你实现这个愿望！”苏珊鼓励她道。

从此以后，这个勤杂工不但在下班后可以向他们学习计算机知识，而且还在苏珊等人的帮助下，不可思议地通过考试，成了一名“助理工程师”！当她满怀感激地对苏珊说“谢谢”时，苏珊说：“不用谢我，是你自己做到的。你对这个团队的热爱，使你产生了一种不顾一切的激情，它确实能使你战胜一切！”

真正成为 IBM 的白领之后，她不但注意和所有同事的合作，而且对自己更加严格要求，凡是对 IBM 有利的东西，不管分内分外，不管是苦是累，她都抢在前面。

她常说的一句话就是：“我以 IBM 为荣，我要通过自己的努力，让 IBM 也以我为荣！”

是的，她说到也做到了——从 1985 年打工时起，12 年后的 1997 年，她已成功出任 IBM 中国销售渠道总经理！

她就是后来被人们称为“打工皇后”的吴士宏！

## 2. 有思路才有出路

行动的过程中肯定会遇到种种困难，但一个优秀的员工不会身陷问题之中，束手无策或胡乱应付都只会导致失败。只有迅速分析已有条件和可用资源，并以此为依据，制订出自己的实施计划和具体的操作步骤，才能保证工作圆满完成。所以，要使自己的行动力有效，就必须培养自己解决问题的能力。

小 A 高职毕业后决定留在青岛发展，找工作碰壁后，找亲戚介绍他到亲戚的一个学生的公司里。学生是某品牌计算机的青岛代理，手下有 40 几个人；他看在老师的份上，毫不犹豫地留下小 A，并安排他暂时到某商场促销，底薪 500 元，提成另算。没想到，不到一周，小 A 就从商场不辞而别了，亲戚为此非常难堪。

下面结合小 A 自己的“说法”，剖析小 A 的这份工作。

第一，不辞而别——这首先是对介绍人及其学生极大的不尊重，造成了亲戚的被动处境；即使干不下去，也应先跟介绍人打个招呼，这是起码的礼貌；小 A 的行为是对宝贵的人力资源的浪费，估计没有人愿意再为他介绍工作了。从此事可以看出，小 A 做事欠考虑，不顾后果。

第二，据说小 A 离开的原因之一是底薪太少。与他后面又找的工作只有每月固定工资 800 元比较，他是一个只看眼前（既得）利益、不考虑潜在利益的人。据调查，在商场促销每月收入会突破千元。再者，公司领导明示让小 A 先到第一线了解情况，提拔之意已经很明显，小 A 却等不到那一天。

第三，据说小 A 离开的原因之二是他认为自己口才不好，不适合干促销。谁天生就是干促销的呢？为什么不去试一下？小 A 的一个致命错误就在于给自己“设限”。既然认为自己有这方面的缺陷，为什么不利用这个机会学习、锻炼一下自己呢？能够在一个工作中发现自己的“软肋”，也是一个不小的收获。

第四，据说小 A 离开的原因之三是商场管理人员“欺负”他。且不讨论“欺生”的现象是不是很普遍，难道遇到阻力只能选择离开吗？在中国这个人情社会里，处理人际关系的能力甚至比工作能力还重要。初涉职场的人很重要的一课就是在处理事情中成长，小 A 却放弃了成长的机会。

毋庸置疑，初涉职场的小 A 遇到了许许多多的困难。可是面对困难，他选择了逃避。而逃避是不解决问题的，因为他在别的工作岗位上依然会遇到类似的问题。工作陷入困境



有思路才有出路



时，可以按照以下几个步骤来理清自己的思路。

### (1) 明确目标，增加动力

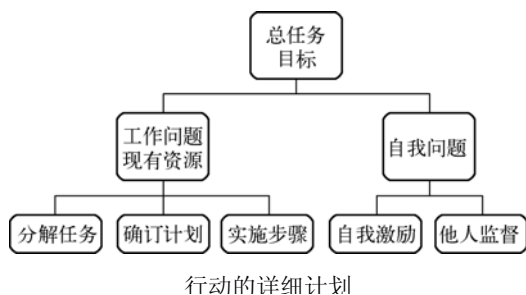
一个有难度的任务往往是千头万绪的，在执行过程中有时会偏离方向，纠缠于一些细枝末节中。这时，有必要停下手头的工作，重新审视、确定一下工作的目标。明确了前进的大方向，就可以在下一步工作中大胆舍弃，直奔目标。

为了保证下一步计划的顺利执行，可以把大目标分解成实际的、可衡量的小目标。明确而可衡量的目标能够提供行动的动力，帮助执行者获得成功。

闻名世界的哈佛商学院，在教学中经常给学生讲述一种很有效的做事方法：80对20法则。即任何工作，如果按价值顺序排列，那么总价值的80%往往来源于20%的项目。简单地说，如果把所有必须干的工作，按重要程度分为10项，那么只要把其中最重要的两项干好，其余的8项工作也就自然能比较顺利地完成了。所以，要把手中的事情处理好，就要抛开那无足轻重的80%的工作，把自己的时间、精力全部集中在最有价值的20%的工作中，这会给你带来意想不到的收获。

### (2) 整理资源，制订方案

明确了目标以后，要反观自己的现实条件，看看有哪些可用资源，然后根据分析制订出行动的详细计划。



第一步，分析目前工作遇到了哪些困难，目前工作陷于困境的原因是什么？哪些是自己可以解决的？哪些需要人脉资源的帮助？

第二步，分析自己在这个任务中的优劣、差距在哪里。

第三步，根据问题性质和现有条件罗列出尽可能多的候选解决方案，比较后选出最好的方案。

第四步，立即去实施。为了保证行动的持续性，期间要不断自我激励，并借助他人监督来反馈任务的进程与效果。

## 3. 能坚持才有结果

结果决定行动的效果，所以，好的行动力是坚持到底、善始善终。古人云“行百里者半九十”，意思是走一百里路，走了九十里才算是一半，比喻做事愈接近成功愈困难。为什么这样说呢？因为毕竟走了比较长的路，又觉得快到达终点了，精神上就会放松，思想上就会懈怠。而这个时候也最容易出问题，从而导致事业的功亏一篑，非常可惜。

其实，成功者与失败者并没有太大的区别，只不过失败者走了99步，而成功者却走了100步。

的确如此，很多人不能取得成功，主要是因为半途而废，在关键时刻失去了前进的动力，最后不得不放弃。可惜的是，成功往往只需要再往前迈一步！所以，一个优秀的员工必须树立“结果心态”，培养“不达目的决不罢休”的习惯，它会激励你无论在怎样恶劣的环境中，都可以百折不挠，抱定目标勇往直前。

在困难面前懈怠的时候，不妨提醒自己：“现在放弃，意味着前功尽弃；只有坚持，才有希望。”激励自己“再坚持5分钟”，为结果做最后的努力。



## 马上行动，坚持到底

汤姆·霍普金斯

你知道，我在踏入推销界之前是多么的落魄，在从事推销后我的命运又发生了怎样的转机。

我永远也不会忘记当初我参加的那个推销培训班，我的所有收获都源于那次学到的东西。后来，我又潜心学习，钻研心理学、公关学、市场学等理论，结合现代观念推销技巧，终于大获成功。

在美国房地产界我三年内赚到了三千多万美元，此后我成功参与了可口可乐、迪士尼、宝洁公司等杰出企业的推销策划。在销售方面，我是全世界单年内房地产业销售最多的业务员，平均每天卖一幢房子。后来我的名字进入了吉尼斯世界纪录，被国际上很多报刊称为国际销售界的传奇冠军。

当我的事业迎来辉煌的时候，有人问我：“你成功的秘诀是什么？”我回答说：“每当我遇到挫折的时候，我只有一个信念，那就是马上行动，坚持到底。成功者绝不放弃，放弃者绝不会成功！”

我要坚持到底，因为我不是为了失败才来到这个世界的，更不相信“命中注定失败”这种丧气话，什么路都可以选择，但就是不能选择“放弃”这条路。



坚持到底



### 6.3 主动适应环境

古人说：“近朱者赤，近墨者黑。”这句话形象地指出了在一个人成长的过程中，环境起着非常重要的作用。从出生开始，我们就处在前人所创造的现成的社会环境中，而且随着年龄的增长，我们不断面临新的环境。一个人所处的环境靠个人也许无力改变，更不可能要求环境来适应自己，但如何适应环境则是自己完全可以控制的。主动适应环境，这是自然规律，也是社会规律。学会适应新的环境，是一个人获取职业成功的前提和基础，如果稍微遇到一点困难就畏惧退缩，或遭受一点挫折就自暴自弃，或者这山望着那山高，终究无法实现自己的理想。

#### 6.3.1 适应环境的意义

环境，简单通俗地讲，就是我们每个人在日常生活中面对的一切。在这里，我们所说的环境是指狭义的社会环境，即个人直接接触的生活范围，如家庭、学校、单位、社区及社交活动的范围。

适应是顺应的意思，主动适应环境主要是指一个人在现实生活中、在变化了的客观条件与人际关系中，能较好地保持自己生理、心理和社会行为适应的统一性，并能达到自己的目的。即为了成功而调节和改善自己，并使自己与工作环境之间产生和谐、互动和依赖。

有位帆船运动员说得好：“当一个人在大海中航行时，他当然不可能改变海面的风向，





但他却可以通过不断调整船上的风帆，让自己一直向目的地驶去。”



主动适应环境

### 1. 主动适应环境是社会现实的需要

一个人不可能总是生活在同一个环境中，即使是生活在同一个环境中，环境也会时常发生变化，如果不能适应环境的变化或者适应新环境，就只能归于失败。所以，我们必须意识到适应工作环境是必须的，如果不愿意主动适应，那么就不可能有什么大的发展，甚至连一个稳定的工作都难以找到。

一方面，全球经济一体化使国际间的竞争日益激烈，尤其是国际性大企业，它们都具有超大规模化、国际化和内部分工多样化的企业格局。所以，企业客观上越来越要求员工必须具备适应工作环境和模式的能力。另一方面，企业都是在竞争中不断发展的，必须不断地开拓新的市场，这也要求员工能够迅速适应新的环境。因此，面对不断变化的职场环境，我们必须随时随地跟着环境的变化

而改变自己，这样才能迅速适应它，才能在竞争日益激烈的社会上赢得更多的机会。

比尔·盖茨曾经这样告诫员工：“在微软，你必须时刻调动起你的工作激情，非常灵活地利用一切有利于你发展的机会，这就要求你要有极强的适应能力。在微软公司，我们试图给员工尽可能多的不同岗位的工作机会，鼓励有兴趣参与管理的员工，去不同的管理部门工作。为此，如果需要在地区或部门之间调换你的工作时，你都应坦然地去面对。”

### 2. 主动适应环境是摆脱困境的方法

人的一生难免会碰上许多问题，遇到不少挫折。在面对问题和挫折时，怨天尤人解决不了任何问题；积极调整好生活态度，勇敢地迎接人生的挑战，并尽最大的努力去做好每一件事，这才是最佳的选择！

聪明的人在艰苦的环境里越能表现出顽强的韧性和乐观的态度，因为他们知道，适应，既是一种磨炼，也是让事情向好的方向发展的崭新开始。适应环境的过程就是一个学习、播种的过程，环境越艰苦，往往收获就会越丰厚！当我们还无法适应环境时，可能会觉得一切都很难，一切都得从头开始，甚至还会担惊受怕。而当我们适应了以后，就会发现，原本担心的许多事情其实并没有想象的那么可怕。

世界著名的小提琴家欧尔·布里在巴黎的一次音乐会上，小提琴的 A 弦忽然断了，观众一片哗然，但是他依然神情自若地用剩余的三根弦将作品继续演奏完毕。这就是人生——缺了一根弦，就以剩余的三根弦进行演奏。虽然你身处的环境并不能改变，但是你的心却可以改变。

艾柯卡是美国福特汽车公司某区域经理。正当他事业上一帆风顺业绩蒸蒸日上之际，公司开始大规模裁员，有近 1/3 的人被解聘。他虽然幸运地保住了饭碗，但却丢掉了经理一职。艾柯卡很是痛苦了一段时间，他甚至考虑过转行做饮食方面的买卖。但值得庆幸的是，最后他没有被挫折所压倒。降级后的他通过调整自己的心态，逐渐适应了新环境，不但没有消沉下去，反而更加努力地工作。几个月后，他被提升为费城地区的销售经理。

### 3. 主动适应环境是走向成功的基础

对每个渴望获得成功的人来说，适应能力是非常重要的，或者说这是他必须具备的基本职场素质。如果一个人连最基本的对职场的适应都做不到，恐怕真的连生存都会出现问题，更不要提成功了。优秀企业在选拔人才时，往往会先把这些员工安排在最艰苦的新岗位上去考验，缺乏适应能力的员工只有被淘汰，而那些能经受住考验、迅速适应新工作的员工才会被委以重任！

适应环境的人在主观方面表现为一种对周围环境的满意和愉快的心理体验与心境，对自己的生活和工作，总是抱有一种乐观向上的态度，对未来有自信心。因此，遵循环境适应原则的人，虽然他们的知识、能力有高低，但一般来说都能在工作上取得成绩，获得成功的喜悦。这种心境又会反过来促进其工作、学习、生活各个方面的进展，并从中获得乐趣，使其对环境更加适应。

先知穆罕默德，带着他的门徒在山谷里讲道，他说，信心是成就任何事物的关键。一位门徒对他说：“你有信心，你能让那座山过来，让我们站在山顶吗？”穆罕默德对他的门徒满怀信心地把头一点，对山大喊一声：“山，你过来！”山当然没有过来。穆罕默德说：“山不过来，我们过去吧！”山没有过来，穆罕默德却翻过了那道山。这提示人们，在客观环境改变不了的时候，人要改变主观信念。

## 6.3.2 如何主动适应环境

### 1. 正确认识自我

你用什么方式来看待自己，决定着你是否能尽快地适应新环境。不相信自己的人往往会夸大自己内心的脆弱与不安，也夸大他人的力量；不相信自己的人往往会用灰色的眼光来看待世界，对世界抱着否定、怀疑的态度。这样的人怎么能适应环境呢？也有很多人，过于迷信自己的能力，总是踌躇满志，渴望在好的工作岗位上一显自己的才华，好高骛远，结果到处碰壁。

对于前一种人来说，可以多给自己一些积极的心理暗示：“我能行”、“我在新环境中同样能做得很好”、“我能够克服生活习惯方面的困难”，等等，以增加自己迅速适应新环境的勇气和信心。对后一种人来说，要反省自己，找准问题，脚踏实地地顺应环境。

大卫是一个怀揣着博士文凭的人，但他在找工作时却到处碰壁，使自己的高学历就应该有理想工作的职场梦想一次次化为泡影。

他通过几次碰壁后开始不断地反省自己，后来他意识到，必须先改变自己去适应职场，而不是等职场来适应自己，否则将很难摆脱目前的这种尴尬局面。于是他降低择业标准，决定从最底层干起。

他收起博士文凭，用一种普通人的身份去菲亚特公司参加一般员工的应聘，结果，他被录用了——做了一名录入人员。这份工作是有学历的人都不屑一顾的，而大卫却干得认认真真、兴趣盎然。

没过多久，主管就发现了他是一个才华出众的人。因为一个小小的录入人员竟然看出公司程序中的错误，这对一般录入员来讲是根本不可能的。直到这时，他才亮出自己的学



士证书。主管马上高兴地给他安排了一个与本科生对口的工作。

过了一段时间,主管发现他在这个岗位上依然干得游刃有余,而且还提出了许多颇有见地的建议,这令主管大感意外,因为这是一般大学生所无法企及的。这时,他才拿出自己的硕士文凭。主管不但提升了他,还向自己的上司举荐了他。

因为有了前两次的经验,公司的高层主管也就格外地注意观察他,发现他在这个新岗位上,他的所作所为仍然是一个硕士生无法与之相提并论的,于是,就找他谈话。

到了这时候,他才拿出自己的博士文凭,并讲述了自己的求职经历。

当然,对这种适应能力强的人,上司高兴地给他搭建了更宽阔的舞台。大卫正是通过这种勇于反省自己的行为,最终搭起通往成功的舷梯。

## 2. 正确认识环境

不要用理想化、完美化的眼光去期待新的环境。期望越大,失望也就越大。当理想与现实的反差大大超过你的心理承受力时,你将失去平衡。不要这山望着那山高,有的人的确很有才气,对自己手头的工作也能够胜任,可总以为自己没得到重用,因此当听说某某到什么公司拿了多少钱和升了什么职位时,便也跟着频频跳槽,几年下来工作换了一个又一个,仍然没有找到合适的工作单位,白白浪费了几年光阴。

要清醒、明智地面对客观现实,积极地接受、正确地解释自己所面对的已变化了的客观条件和人际关系及所经历的事情,克服内心的不稳定性,并且不会以个人所面对的外部世界的不满意、不顺心的各种事情而焦虑、不安、忧郁和产生一种挫折感。

## 3. 做好充分准备

到一个新环境之前,先找出与新工作环境相关的报道或资料读一读是一个很好的方法。进入一个公司应该首先熟悉公司的大环境,了解公司的各项规章制度,别等自己犯了规后才去了解。每个公司都有不成文的规则,了解并顺从这些规则,有助你融入这个大环境,别企图打破它。要主动调整生活节奏,学会管理时间,对可能出现的问题有一个预测和估计并设计相应的应对方案。迅速进入工作状态,创造成绩。

优秀员工与一般员工的区别之一就在于适应新环境时的主动和被动上。前者一定要把公司分配的每项工作都力求做到尽善尽美,在变化中适应,在适应中为自己营造成功的云梯;而后者只会怨天尤人、唉声叹气、随遇而安,抱怨上天不赐予他机会,最后落得被汹涌的时代大潮淘汰的境遇。

除了知识、信息等方面的准备外,最重要的一点是心理的准备。要对自己有正确的定位,并对自己充满信心;面对新的环境要充分估计到可能的困难,并且做好积极应对的思想准备。不要期望职场生活的一帆风顺,也不要期望自己会马上大展身手。做好踏实工作、长期努力的准备。

## 4. 主动寻求帮助

其实很多人都有过这样的经历,到了一个陌生的环境,总容易受到冷遇。因此,假如想在新的环境里有所作为,最好结交几个新环境中的朋友,他们不但可以及时地给你反馈信息,更重要的是能告诉你一些在新环境中发展的注意事项。听听他们的建议,学学他们的经



主动沟通,寻求帮助

验，让自己少走弯路。同时，这也是倾诉自己的烦恼、寻求帮助与分担的大好时机。能与人默契合作是一项本领，有的人天生具有这个本领，而大多数人需要后天的不断学习才能具备。请求同事的帮助可以加深自己和同事的感情，但是不要重复问同一个问题，也不要拿无数问题麻烦同一个人。

当然，主动适应环境，并不是指对周围客观环境的消极的认可并与之保持一致，而是在实际的自我及其目的、能力、成就同现实环境之间，保持一种继续不断的和创造性的联系。这是个体同现实世界多方面的均衡、协调和整合，体现着一个人在健康、智慧、品质方面的协调发展。

因此，我们要随着环境的不断变化而不断地调整自己、完善自己，既要保持自己个性的稳定性和积极、健康的发展，又要防止对环境变化的抵触和消极适应，扭曲自己的个性。只有这样，才能保证自己健康地成长，并使自己的个性不断地完善，并成就自己理想的事业。

主动员工与被动员工的区别如表 6-1 所示。

表 6-1 主动员工与被动员工的区别

	主动适应环境的做法	被动（不）适应环境的做法
对自己	善于反省，充满激情，控制情绪；争取学习知识和技能的机会；欢迎进行前瞻性学习	自视甚高，不好学习；感觉怀才不遇
对问题	能迅速分析问题，想出多种解决问题的方案；调整行为，积极应对；敢于尝试新的工作思路和方法	推卸责任；指责他人；没有思路，被动应付
对他人	充满热情，主动沟通，乐于寻求他人指点；能向领导提出建设性意见	拉帮结伙；对积极者风言风语；领导阳奉阴违
对未来	能顺应变革，对未来充满信心	得过且过，不想未来
对结果	业绩突出，得到领导赏识；升职	业绩平平；被迫转岗或辞职



## 6.4 强者创造机遇

在漫长的职业生涯中，每个人都渴望成功，但怎样才能脱颖而出？成功的途径在哪里？如何才能成为一个拥有成功的生活强者？许多人说关键是要把握住机遇。的确，有人因为一个机遇而大展才华，干出惊天动地的伟业；也有人因为一个机遇而名垂青史，成为万人瞩目的楷模……但机遇不是“等”来的，一味地等待机遇往往会使自己陷于被动，只有主动出击，在现有的条件下创造机遇，才是成功的关键。有一句话说得好：“愚蠢的人等待机遇，聪明的人创造机遇。”

### 6.4.1 认识机遇

现实生活中，人们把有意识、有计划、有目的地进行某项观察、试验时的偶然发现，称为机遇。机遇是客观存在的，它对任何人都是平等的，不管你是什么人，只要你发现了它，并能够利用它，它总会给你带来不错的回报。

机遇具有以下两个突出特点。

#### 1. 机遇是稍纵即逝的

机遇具有很强的时效性。机遇之所以可贵，就在于它的不可多得。如果机遇可能被每个





人轻而易举地得到，那么这种机遇就显得没有价值了。有的人在面对机遇时犹豫不决，等到下定决心出手时，机遇已经不知所踪。这就是所谓的“机不可失，时不再来”。

## 2. 机遇是模糊不清的

机遇出现的时间、地点等因素都是不可预测的。著名学者于丹在《〈论语〉心得》中做了一个形象的比喻，她说：“……机遇就是这么个怪物，它迎面走来的时候，你永远心存疑虑；但等它要走的时候，你永远也抓它不着……”由此可见，机遇不会明明白白地摆在你的面前，它需要你去发现，然后主动出击，牢牢把握住。

## 6.4.2 创造机遇

“弱者等待机遇，强者创造机遇。”谁能把握机遇，主动出击，谁就能改变命运。让我们来学习如何创造机遇，做一个主宰自己的强者，让机遇成为我们改变人生的阶梯，为我们的生命带来真正有价值的意义。

### 1. 坦然面对，在坚守中创造机遇

任何人的生活和事业都不会是一帆风顺的。有的人面对挫折或困境，会一蹶不振，埋怨命运的不公；有的人会乐观地面对一切，并在坚持中寻找新的目标。机遇更欣赏那些意志坚定的人。

机遇不会主动上门，坐等是消极的做法。屠格涅夫说：“等待的方法有两种，一种是什么事也不做地空等，另一种是一边等、一边把事情向前推动。”也就是说，在机遇还没有来临时，就应事事用心，事事尽力。在实际工作中，挑战常常和机遇一同出现。如果不敢迎接挑战，就会让机遇从身边溜走。

困境也是机遇，机会总是乔装成“问题”或“挑战”的样子，要想抓住机遇，就要解决问题，不找借口找方法。努力工作、积累经验就是在创造机遇。的确，王小丫在工作之初陷入了“抄信封”的困境，但她没有轻言放弃，她选择了“坚持”，并在坚持中创造出令人瞩目的业绩，同时，也为自己创造出了新的机遇。



做好准备

### 2. 提高自我，在准备中创造机遇

“机遇喜欢垂青于有准备的头脑”，没有良好的自身储备，即使机遇来临了也抓不住。对待机遇，等待始终是被动的，只有主动去制造有利条件，机遇才会很快降临。在机遇来临之前，我们矢志不移的，就是努力提高自己，培养自己抓住机遇的能力。

我们这里所说的“准备”，并不仅限于所在行业知识的准备。只要有利于自身成长的，或是自己感兴趣的，都应该努力去争取。就像一份职业资格证书，

如果你没有提前准备，当需要它的时候，你不会马上考取。对自己前途的设计，必须具有前瞻性。

在现实生活中，我们经常会听到一些人埋怨自己运气不好，他们怨天尤人，怪罪父母没有给自己创造好条件，感慨生不逢时，感慨成功者赶上了好时候、好地方……然而，除了抱怨和暗自辛酸以外，他们没有为自己做任何事情。这样的人，不会创造机遇，只会消极等待。著名剧作家萧伯纳曾说过一句非常富有哲理的话：“人们总是把自己的现状归咎于运



气，我不相信运气。出人头地的人，都是主动寻找自己所追求的运气；如果找不到，他们就去创造运气。”

### 3. 勇于创新，在思考中创造机遇

生命中随处是机遇，许多机遇就藏在一个又一个挫折之中，如果在挫折面前气馁，就可能与机遇擦肩而过。根据心理学家的统计，每个人每天大约会产生 5 万个想法。如果你拥有积极的态度，那么你就能乐观地、富有创造力地把这 5 万个想法转换成正面的能源和动力；如果你的态度是消极的，你就会显得悲观、软弱、缺乏安全感，同时也会把这 5 万个想法变成负面的障碍和阻力。

所以，要保持积极的心态，做生活和职场的强者；时刻拥有创新意识，善于捕捉信息并进行分析，在思考中创造机遇。

有两家鞋厂分别派了一位推销员到太平洋上的一个小岛推销鞋子，这个岛地处热带，岛上居民一年四季都光着脚，全岛上找不出一双鞋子。一家鞋厂的推销员很失望，给公司本部拍了一份电报：“岛上无人穿鞋，没有市场。”第二天，他就回国了。而另一家鞋厂的推销员看到这个岛上没人穿鞋，心中大喜，他住了下来，也立即给公司拍了一份电报：“岛上无人穿鞋，市场潜力很大，请速寄 100 双鞋来。”

等适合岛上居民穿的软塑料凉鞋寄到岛上，这个推销员已与岛上的居民混熟了，他把 99 双凉鞋送给了岛上有名望的人和一些年轻人，自己留下了一双穿。因为这种鞋不怕进水，又可保护脚不受蚊虫叮咬和石块戳伤，岛上居民穿上之后都觉得很舒服，不愿再脱下来。时机已到，推销员马上从公司运来大批鞋子，很快销售一空。一年后，岛上居民全部穿上了鞋子。

### 4. 走出自我，在交流中创造机遇

很多时候，只有突破自我才能创造机遇。而突破自我的方法，除了坚持学习，还有一条捷径，就是与别人交流，在交流中了解自己，发现机遇。与朋友的交流可以扩大你的信息量；而且，不同的人有不同的思维方式和看问题的角度，多听朋友的意见，会给你提供新的参考，使你走出自己的思维定势，以全新的视角重新审视自己及面临的问题，从而创造出新的机遇。

Google 公司全球副总裁李开复认为：“别人眼中的自己，才是真正的自己。”走出自我，必须要求这个人具有勇气、胸怀和智慧。当一个人能做到以开放的心态、宽广的胸怀，虚心地去接受和理解新事物、新知识、新思想、新观点的时候，那么他将永远比常人更出类拔萃，而成功的必要条件就已经具备。

日本保险业泰斗原一平在 27 岁时进入日本明治保险公司开始推销生涯。当时，他穷得连中餐都吃不起，并露宿公园。

有一天，他向一位老和尚推销保险，等他详细地说明之后，老和尚平静地说：“听完你的介绍之后，丝毫引不起我投保的意愿。”

老和尚注视原一平良久，接着又说：“人与人之间，像这样相对而坐的时候，一定要具备一种强烈吸引对方的魅力，如果你做不到这一点，将来就没什么前途可言了。”

原一平哑口无言，冷汗直流。

老和尚又说：“年轻人，先努力改造自己吧！”



“改造自己？”

“是的，要改造自己首先必须认识自己，你知不知道自己是一个什么样的人呢？”

老和尚又说：“你在替别人考虑保险之前，必须先考虑自己，认识自己。”

“考虑自己？认识自己？”

“是的！赤裸裸地注视自己，毫无保留地彻底反省，然后才能认识自己。”

从此，原一平开始努力认识自己、改善自己，大彻大悟，终于成为一代推销大师。



## 6.5 细节决定成败

细节，就是一个整体中极为细小的组成部分，或一个系统中平时极易被人们忽略的环节。细节往大了说可以关乎一个国家的兴亡。温家宝总理曾经说过：“中国 13 亿人口，不管多么小的问题，只要乘以 13 亿，那就会成为很大很大的问题。”往小了说，细节体现个人修养，反映素质差异，突出显示个人的工作能力。从某种意义上说，生活就是由一个个细节连缀而成的。细节蕴涵真情，细节催人奋进，细节决定成败……发现细节、感受细节、关注细节，就是品味人生的美丽，编制成功的花环。而无视细节、忽略细节，就会迷失人生的方向，酿造失败的苦酒。

### 6.5.1 细节的意义

细节有狭义和广义之分。狭义的细节是指细小的环节或情节；广义的细节等同于“细微之处见精神”中的精神，包括细节背后所体现出来的一丝不苟、尽善尽美的工作态度和科学周到、严格负责的工作作风。

从细节的定义就可以看出细节有两大特点：一是“小”，细节不引人注目，所引起的变化也往往是缓慢的、逐渐的、细微的；二是“繁”，细节无处不在、无时不有，内容纷繁复杂、形式多种多样。



宏伟的建筑更要注意细节

密斯·凡·德罗是 20 世纪最伟大的建筑师之一，在被要求用一句最概括的话来描述他成功的原因时，他只说了五个字：“细节是魔鬼。”他反复强调的是，不管你的建筑设计方案如何恢弘大气，如果对细节的把握不到位，就不能称为一件好作品。细节的准确、生动可以成就一件伟大的作品，细节的疏忽会毁坏一个宏伟的规划。人生也是如此，无论你的志向、理想多么伟大，人生之梦多么绚丽多彩，没有细节做基石，一切皆是空谈。因此，我们必须注重细节、把握细节，以务实的精神创造美好的明天。

#### 1. 细节成就大事

“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细”，这句话出自老子的《道德经》，意思是天下的难事都是从容易的时候发展起来的，天下的大事都是从细小的地方一步步形成的。

人们都想做大事，而不愿意或者不屑于做小事。但事实上，正如汪中求先生在《细节决

定成败》一书中所说的：“芸芸众生能做大事的实在太少，多数人的多数情况总还只能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事不可缺少的基础。”

美国加州的一家小工厂，专门生产各种汤匙和小勺，经理是一名年轻人。因为资金少，又有实力强大的公司竞争，工厂生产的汤匙销路一直不好。有一天，这位年轻人正在街上行走，突然，一位抱着孩子的妇女吸引了年轻人的注意。这位妇女正在用小匙给婴儿喂汤。她一边向汤匙吹气，一边不断地用舌头试汤的温度，直到汤的温度合适了，才让婴儿喝下。看到这一情形，这位年轻人心里有了主意。他把温度计装在汤匙上，开发出了“温度匙”，非常适合母亲喂婴儿用。果然，年轻人生产的新汤匙销路很好。“细节体现品质”，细微之处体现出人文关怀，方便了他人，赢得了市场。

## 2. 小错带来大祸

随着经济的发展，专业化程度越来越高，社会分工越来越细，也要求人们做事认真、精细，否则会影响整个社会体系的正常运转。如一台拖拉机，有五六千个零部件，要几十个部门进行生产协作；一辆小汽车，有上万个零件，需上百家企业生产协作；一架“波音 747”飞机，共有 450 万个零部件，涉及的企业单位更多。而美国的“阿波罗”飞船，则要 20 000 多个协作单位生产完成。在这由成百上千乃至上万、数百万的零部件所组成的机器中，每一个部件容不得哪怕是 1% 的差错。否则，生产出来的产品不单是残次品、废品的问题，很可能危害人的生命。

细节决定成败，可以从两个方面理解。一是从辩证法的角度看：细节决定成败是事物由量变到质变的发展过程。量变无非就是细节的积累导致的事物浅层次的变化，质变就是细节积累达到一定的程度，结果形成深层次的飞跃。二是从系统论的角度看：细节决定成败是现代系统论的具体化和形象表述。任何庞大的系统都是由无数有机联系、彼此制约的细节构成的统一整体。忽视细节，将出现“牵一发而动全身”的严重后果。美国质量管理专家菲利普·克劳士比曾说：“一个由数以百万计的个人行动所构成的公司（想想看，每个人每天要执行多少不同的行动）经不起其中 1% 或 2% 的行动偏离正轨。”

拿破仑的一个士官很不拘小节，所以他就给这个士官讲了一个故事。故事说以前有个国王要出去打一场关乎国家存亡的仗，于是就命令马夫给他的马换马掌，但是到后来发现马掌少了一个马蹄钉，一时间又找不到，于是国王就骑着这匹少钉了一个马蹄钉的马出兵了。在拼杀冲刺的时候，国王骑的这匹马的这个马掌因为少了一个钉子就掉了，马摔倒了。敌人的马冲刺过来践踏踩死了这个国王，使得这场战争输了，这个国家也亡了。拿破仑借用这个故事告诉他的官兵不能忽视小事情。

## 3. 小节影响人生

细节是社会进步的基石，也是个人发展的基点。看不到细节，或者不把细节当回事的人，对自身敷衍了事、缺乏最起码的认真态度，其结果不过是掩耳盗铃、自欺欺人，终将误了自己的一生。而考虑到细节、注重细节的人，不仅认真对待生活，而且注重在做事的细节中找到机会，从而使自己走上美好生活之路。

周恩来总理就一贯提倡注重细节，他自己也是关照小事、成就大事的典范。他最反感“大概”、“可能”、“也许”的做法和言语。正是这样强调细节，周恩来总理才赢得了全世界



人民的尊重和爱戴。对于我们普通人来讲也是同样的道理。



修整细节

“我想知道,”他的一位朋友问,“你为什么挑他,他既没有带介绍信,也没有人推荐。”

“你错了。”鲁尔先生说:“他带了很多介绍信。他在门口时擦去了鞋上的泥,进门时随手关门,这说明他小心谨慎。进了办公室,他先脱去帽子,回答我的问题干脆果断,证明他懂礼貌而且有教养。其他所有的人直接坐到椅子上准备回答我的问题,而他却把我故意扔在椅子边的纸团拾起来,放到废纸篓中。他衣着整洁,头发整齐,指甲干净。难道这些小节不是极好的介绍信吗?”

对再细小的事也不掉以轻心,这种注重细微环节的态度就是使自己的前途得以发展的保证。人们对一个陌生人的了解,注意的往往就是他的细节。在互不熟悉的情况下,人们在不知不觉中就会先入为主地认为:一个细节常常反映出大问题。所以,我们的细节便是我们的名片,是我们身份的象征。

鲁尔先生要雇一名勤杂工到他的办公室打杂,他最后挑了一个男童。

## 6.5.2 如何养成注重细节的习惯

据调查,人的行为 95%以上都是受习惯的影响。也就是说,关注细节,就要养成“从细节中来、到细节中去”的习惯,完成“从勉强到习惯、从习惯到素质”的飞跃。

### 1. 做一个明眼人

事物的发展变化总有一定的征兆和预示,不可能空穴来风,更不会无迹可寻。古人说:“智者所虑、虑于未形,达者所窥、窥于未兆”,说的就是这个道理。这就需要细微之处见大节的眼光和本领。

要将“毫末技艺”变成大财富,化腐朽为神奇,需要长远的眼光,需要脚踏实地,需要笨劲、韧劲、狠劲,需要努力把每一件小事做好,做出品位来,这决不是一两句豪言壮语、一两次作秀就能奏效的。优秀的员工善于从日常琐事中发现问题,有敏捷的思维,能够捕捉住灵感,从而创造性地工作。

### 2. 做一个有心人

一是要细心。心细只是一种个性特征,但细心却是一种良好的心理素质、一种个人修养、一种职业习惯。作一个细心的人,关键还在于赋予自己职责意识,切实用心。只要能够承担职责,油然而生一种神圣的使命感,就有可能激发我们全部的智慧,集聚我们的注意力,细致认真地搞好工作。

二是能安心。只有正确对待客户、正确对待同事、正确对待自己,对工作和岗位发自内心地热爱和珍惜,才能真正沉下身子、潜下心来把每一件事情做细、做实、做好。

三是要有责任心。哲学家弗洛姆曾经说过:“人一旦受到责任感的驱使,就能创造出奇迹来。”因此,要以强烈的责任感,保证每个工作细节的落实到位。

### 3. 做一个勤快人

勤于思考，克服贸然行事的习惯。在处理牵涉面广、比较复杂的事务时，必须保持清醒的头脑，充分考虑到每一个步骤、每一个细节。勤于学习，克服慌张忙乱的习惯，培养举重若轻的能力。要在事务缠身的情况下，克服忙乱心理，学习分清轻重缓急，沉着应付大小巨细各类事务，做到大事不误，小事不漏。勤于动手，克服懒惰被动的习惯，培养持之以恒的精神。要加强自我暗示，强化紧迫意识，以一种事情干不好就食不甘味、寝不能席的忧患意识去鞭策自己，提醒自己。

克洛克小的时候，父亲只是普通的工人，家境贫寒，生活清苦，为此他从小就立志将来要当老板。中学毕业后，克洛克到了一家快餐店打工，老板安排他先干最简单的擦桌子的工作。但他认为擦桌子没有出息，还丢人现眼，于是很不情愿，毫无干劲。不久，他没打招呼就溜回家去了。

回到家里他向父亲诉苦：“我不想干这份工作，干擦桌子不会有出息的。”父亲没有立即反驳，只是让克洛克把刚才做事情的桌子擦干净。克洛克拿起抹布，三下五除二地擦完桌子。父亲叫住他，并且拿着一块白毛巾把他擦的桌子再擦了一遍，只见洁白的毛巾上立即印出了脏东西，分外刺眼，父亲对克洛克说：“孩子，擦桌子看似很简单，可要做好也不容易，如果连擦桌子这么小的事都做不好，又怎么能当上老板和当好老板呢？”

克洛克似乎明白了父亲说话的意思，既羞愧又坚定地回到了快餐店，向老板要求继续干擦桌子的活。他记住父亲的教诲：先把桌子擦好！于是他每次擦桌子都沿着一个方向擦，用五块毛巾擦五遍，渐渐地他擦桌子动作又利索，桌子擦得又干净，得到了老板的赏识，不久老板让他接管了快餐店。他做起了老板。十年后，他创立了享誉世界的连锁公司——麦当劳。

“天下大事，必做于细”，重视细节关键在于一个“做”字，没有实际行动，宏伟目标只是空想而已。

细节之所以决定成败，是因为这个细节是关系事物发展变化的关键性因素，而不是枝叶、碎屑。我们必须关注涉及大局的细节，否则，就容易抓小放大，甚至会损害大局。我们更不能把“花哨”当做“细节”，也不能把“技巧”看成是“细节”，刻意地去修饰什么，无谓地去“打扮”什么，这样做，既浪费时间又浪费财力。

贝聿铭是一位我们熟知的华裔建筑师。他认为自己设计最失败的一件作品是北京香山宾馆。他在这座宾馆建成后一直没有去看过，认为这是他一生中最大的败笔。实际上，在香山宾馆的建筑设计中，贝聿铭对宾馆里里外外每条水流的流向、水流大小、弯曲程度都有精确的规划，对每块石头的重量、体积的选择及什么样的石头叠放在何处最合适等等都有周详的安排，对宾馆中不同类型鲜花的数量、摆放位置，随季节、天气变化需要调整不同颜色的鲜花等都有明确的说明，可谓匠心独具。



北京香山宾馆





但是，工人们在建筑施工时对这些“细节”毫不在乎，根本没有意识到正是这些“细节”方能体现出建筑大师的独到之处，随意“创新”，改变水流的线路和大小，搬运石头时不分轻重，在不经意中“调整”了石头的重量甚至形状，石头的摆放位置也是随随便便。看到自己的精心设计被无端演化成这个样子，难怪贝聿铭要痛心疾首了。

因此，香山宾馆建筑的失败不能归咎于贝聿明，而在于执行中对细节的忽视。唯有执行得好，才能完美地体现设计的精妙，而执行过程中最重要的在于细节。细节是执行过程中的重中之重。

细节是构成金字塔的一块块方石，是铺就铁路时自甘居下的一条条枕木。我们只有关注细节，把握细节，演绎细节，才能把握人生和命运。修身如此，创业如此，成就事业也如此。



## 自测自评



根据你的实际情况和你对职场的了解，按自己的第一感觉选择，然后将总分相加。

序号	题 目	答 案
1	如果你要去近郊的一处旅游胜地，你更倾向于选择以下哪种交通工具	A 步行 5分 B 骑自行车 4分 C 乘公交车 3分 D 乘出租车 1分
2	你知道你的一名同事拿了一台公司淘汰下来的旧计算机而没有申报，你会	A 私下里批评他，并设法用最合适的方法让他把计算机拿回来 5分 B 若与自己利益冲突，再报告公司 1分 C 装作不知道 2分 D 向公司报告，并认为这样的员工应该开除 4分
3	大厦外，飞来一艘宇宙飞船，你会	A 不予理会 1分 B 看到有人进去后没发生什么事，才会进去 3分 C 思考，不知这是何物 2分 D 马上跑进去查看 5分
4	如果你的同事有较难闻的口臭或体味，你会	A 躲避三尺 2分 B 跟他直说 3分 C 时常暗示或提示他 4分 D 非常烦恼 1分
5	平时与你关系疏远的同事突然对你表示亲近起来，你的反应是	A 感动 3分 B 该怎样还怎样 4分 C 他一定是有求于我 2分 D 小心提防或回避 1分
6	业余时间你喜欢	A 基本不阅读 1分 B 主要阅读自己喜欢的书籍 4分 C 很随意，什么书都行 2分 D 主要阅读专业类书籍 5分
7	别人告别时，下次相会的时间地点是	A 通常是对方提出来的 3分 B 通常是我提出来的 5分 C 他不提，我也不提 1分

续表

序号	题 目	答 案
8	是否在寒暄之后,很快就能找到双方共同感兴趣的话题	A 是的,对此我很敏感 5分 B 我觉得这很难 1分 C 需要对方引导 2分 D 必须经过一段时间长谈后才能 3分
9	假若别人谈到了你兴趣索然的话题,你将	A 显得沉默,忍耐 2分 B 引导别人到自己感兴趣的话题上 4分 C 仍然认真听,从中找到乐趣 5分 D 打断别人,另起话题 0分
10	我的上司对待我的方式是	A 吹毛求疵,使我经常不得安宁 0分 B 有错误就批评,有成绩就表扬 3分 C 一有机会就批评我 2分 D 给了我很多具体的帮助 4分
11	和我意见不相同的那些同事是	A 有理由坚持自己看法的 5分 B 性情古怪的 1分 C 缺乏经验的 2分 D 智力上比我强的 4分
12	当同事批评我时,我通常的反应是	A 保持沉默 4分 B 分析他(她)为什么批评我 5分 C 为自己辩解 3分 D 遇到机会,也会对他进行批评 1分
13	在工作中遇到棘手的问题,我通常是	A 很少请人帮忙 3分 B 向自己的好朋友请教 4分 C 向比我懂得多的同事请教 5分 D 自己解决,实在不行,才跟上司说 2分
14	我在部门或团队会议上的活动是	A 我总是参与讨论 5分 B 我认为有价值的我才说 3分 C 我了解的问题我才参加讨论 4分 D 我一般不参加讨论 1分
15	对上司临时安排的额外工作,我通常是	A 心里有怨言,但还是会去做 2分 B 会把工作转交给其他的同事去做 3分 C 很乐意地接受并积极完成 5分 D 除非有加班费 0分

## 评分标准

60 分以上:你已经具备了成为一名优秀员工的良好潜质,做事踏实、稳重,有计划、有条理;工作态度积极主动,富有责任感,对新事物好奇,有上进心;善于沟通和处理人际关系,有良好的学习能力、解决问题的能力 and 团队合作精神。

40 分以上:你已经具备了一名员工的基本素质,但还有需要加强和改进的空间,如果要在职场上实现自己的工作愿望和目标,还需要在工作态度、问题解决的方式方法、人际关系的处理与维护等方面多下工夫。

40 分以下:也许你刚刚步入职场,在相当多的地方还有所欠缺,建议你给自己做一个学习计划,从各方面提升自己的能力,相信你成为一名企业欢迎的优秀员工的目标很快就会实现。



## 研究性学习



1. 小组学习：通过网络收集知名企业的企业文化，将内容写在纸片上。小组活动时将纸片集中在一起，成员抽签，抽完后先读一下企业文化内容，然后说说自己的理解。

2. 团体游戏：全班分为几个小组，每组选择一个议题（如周六到哪里去聚会）进行讨论，在讨论前制订本小组的团体规则。看哪个组最先达成一致，体验后分享有利于快速完成任务的规则有哪些。

3. 结合自己的实际学习生活，谈谈海尔企业文化中“日事日毕，日清日高”的意义。

4. 你的职业理想是什么？如果你将来能够成就一番事业，你主导的企业文化的关键词有哪些？你会设立怎样的职业准则？为什么？

5. 本章中有一句名言：“会服从的人才会管理。”与同学讨论，形成自己对这句话的见解。

6. 任选本章的一个职业准则，谈谈你的看法。



## 推荐阅读书目

1. 黄胜伟编著，《态度第一》，北京，金城出版社，2008年

2. 李开复著，《做最好的自己》，北京，人民出版社，2008年

3. 汪洱著，《金牌习惯：职业化培训手册》，北京，机械工业出版社，2008年

4. 程良越著，《准备人生的盛宴：解密就业与职业发展的黄金法则》，北京，机械工业出版社，2008年

5. 吴良平主编，《海尔商道》，北京，中国城市出版社，2007年



## 第7章

# 职业习惯：事业成功的保证

关于人的习惯我们可以从以下几个方面定义：一是指常常接触某种新的情况而逐渐适应，习惯成自然；二是指在长时期里逐渐养成的、一时不容易改变的行为、倾向或社会风尚；三是指生活中相对稳定的部分；四是指从环境中成长出来的——以相同的方式，一而再、再而三地从事相同的事情，不断重复，不断思考同样的事情，而且，当习惯一旦养成之后，它就像在模型中硬化了的水泥块——很难打破了。职业习惯则是人们在长期的职业活动中所形成的比较稳定的行为，良好的职业行为有助于从业者融入团队之中，完成自己的工作，从而使自己的事业蒸蒸日上。

本章从如何进行时间管理、如何有计划地进行工作、如何分析问题、如何友善地和别人沟通以尽快融入到团队中去等方面给大家一些建议。



### 7.1 先做最重要的事

时间对于每一个人都很重要，善于利用时间的人可以在有限的时间内完成大量的工作，这就是我们平时所说的“效率高”；反之则效率低下，看起来好像很忙碌，但实际的工作效果很差。两者的主要区别就在于前者会利用时间，而后者却在工作中浪费了大量的时间。那么，在实际的工作中如何才能节约时间，做到事半功倍呢？



与时间赛跑

#### 7.1.1 走出时间管理的两大误区

“一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴”、“时间就是生命”等语言都是人们用来形容时间宝贵的。在今天，人们更多关注能否跑赢时间，但是防止时间的无意义消耗更为关键。所以，我们要界定“时间管理”的两大误区。

误区一：工作缺乏计划，大量的时间浪费来源于工作缺乏计划。比如，没有考虑工作的可并行性，结果使并行的工作以串行的形式进行；没有考虑工作的后续性，结果工作做了一半，就发现有外部因素限制只能搁置；没有考虑对工作方法的选择，结果长期用低效率、高耗时的方法工作。

误区二：不会适时说“不”。时间管理当中最有用的词是“不”。人们组织工作不当中最常见的一种情况就是不会拒绝，量力而行地说“不”，对己对人都是一种负责。首先，自己不能胜任请托的工作，不仅徒费时间，还会对自己其他的工作造成障碍。同时，无论工作延误还是效果无法达标，都会打乱请托人的时间安排，导致“双输”。所以，接到别人的请托，不要急于说“是”，而是分析一下自己能不能如期按质地完成工作。如果不能，就要具体与请托人协调，在必要的时刻，要敢于说“不”。





### 7.1.2 学会管理自己的时间

个人对自己的管理称为个人管理理论，而时间管理理论是个人管理理论的一部分，即如何更有效地安排自己的工作计划，掌握重点，合理有效地利用工作时间。简而言之，时间管理的目标是掌握工作的重点，其本质是管理个人，是自我的一种管理。时间管理的方法有一个演变的过程。最早的时间管理是利用便条、备忘录和记事本之类的记录工具来记下工作的重点。第二代的时间管理方法更注重计划性，人们利用安排表、效率手册以及商务通等电子手段来安排工作事项。在时间管理的第三个阶段，人们设立近期、中期和长期的工作目标，根据不同的目标来分配各自的工作重点，安排工作时间。现在已经进入了时间管理理论的时代。前几代的时间管理注重完成工作的时间和工作量，而时间管理理论则更注重个人的管理，注重产能，关注完成的工作是否具有有用性。时间的帕金森定理表明，工作会自动地膨胀占满所有可用的时间；80/20 原则表明，应该把最佳的时间用在最重要的事情上，所谓“好钢用在刀刃上”。时间管理是企业的财富之源，“时间就是金钱”的观念早已深入人心。而对于处在职场中的人来讲，做好时间管理不仅意味着丰厚的经济利益，更能令自己的事业突飞猛进。保持焦点，一次只做一件事情，一个时期只有一个重点。聪明人要学会抓住重点，远离琐碎。

在实际工作中，浪费时间的“症状”主要表现为办事拖拉、会议冗长、不速之客闯入、电话干扰、经常加班加点、穷于应付突发事件、上班漫谈、聊天、交待不清，事情做错、不敢拍板，等指示、不考虑事情过于复杂、主管事必躬亲、完美主义办事、不考虑轻重缓急、凭记忆办事、主办人员迟到、同样的问题总是一而再再而三地出现等。鉴于工作的压力和外部的竞争状况，有效地管理时间应注意如下几点。

#### 1. 良好的习惯是一种个人竞争力

**对工作事先作计划。**如每年年末做出下一年度工作规划；每季季末做出下季度工作规划；每月月末做出下月工作计划；每周周末做出下周工作计划。养成记录自己实际耗用时间的习惯，一般是当时做出记录，不得已的情况下可事后回忆补记，尽量做到事前控制；应准备一个待办事项清单、时间记录本或效率手册，以备分析检查或查阅待办事项；在办公场所的挂历、台历或记事本上，标注当天或预定工作计划或约会，以备遗忘，也可在计算机系统或电子记事本设置发声装置以便及时提醒；设身处地考虑自己是否浪费别人的时间，或对别人有无帮助，若情况消极应及时纠正。若一项工作别人或部下做得更好或更合适去做，则应及时转交他人。



时间计划

根据个人生活规律，选择每天精力最充沛、思想最集中的时间，去处理最重要的事情，以达到事半功倍的效果。克服“办事拖延”的陋习，推行一种“限时办事制”，规定在限定时间内（如4小时、8小时、当天）形成报告处理结果；将一些不太重要的事集中起来办或联办。现在就做（DO IT JUST NOW）。许多人习惯于“等候好情绪”，即花费很多时间以“进入状态”，却不知状态是干出来而非等出来的，最佳时机是需要把握的。



**时间价值观念。**避免“一分钱智慧几小时愚蠢”的事例，如为省两元钱而排半小时队，为省两毛钱而步行三站地等，都是极不划算的。对待时间，要像对待经营一样，时刻要有一个“成本和价值”的观念，要注重时间的机会成本，使时间产生的价值最大化。

**积极休闲。**不同的休闲会带来不同的结果。积极的休闲应该有利于身心的放松、精神的陶冶和人际的交流，有利于提高办事效率；而且随着经济和生活水平的发展，一些休闲性的活动也能放松性地解决问题，如通过打高尔夫球、网球等共同爱好来结识各界精英朋友，也能提高办事效率。

**搁置的哲学。**不要固执于解决不了的问题，可以把问题记下来，让潜意识和时间去解决它们。这就有点像踢足球，左路打不开，就试试右路，总之，尽量不要“钻牛角尖”。不要开展无谓的争论，不仅影响情绪和人际关系，而且还会浪费大量时间，到头来还往往解决不了什么问题。说得越多，做得越少，聪明人在别人喋喋不休或面红耳赤时常常已走出了很远的距离。

## 2. 常用的时间管理工具

### (1) 计划管理

关于计划，时间管理的重点是待办单、日计划、周计划、月计划。

待办单是将每日要做的一些工作事先列出一份清单，排出优先次序，确认完成时间，以突出工作重点。避免遗忘、未完事项留待明日。

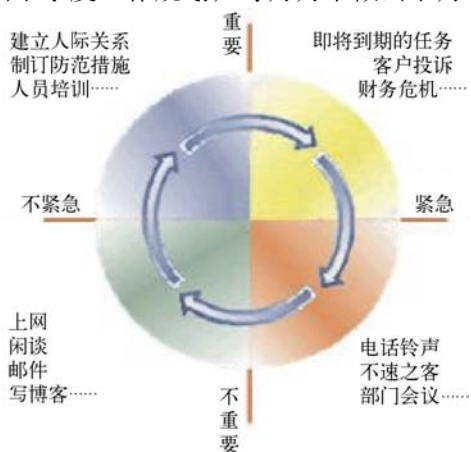
待办单主要包括的内容有非日常工作、特殊事项、行动计划中的工作、昨日未完成的事项等。

使用待办单时注意：每天在固定时间制订待办单（一上班就做），只制订一张待办单，完成一项工作划掉一项，待办单要为应付紧急情况留出时间，最关键的一项——每天坚持。

每年年末做出下一年度工作规划；每季季末做出下季度工作规划；每月月末做出下月工作计划；每周周末做出下周工作计划。

### (2) 时间“四象限”法

究竟什么占据了人们的时间？这是一个经常令人困惑的问题。著名管理学家科维提出了一个时间管理的理论，把工作按照重要和紧急两个不同的程度进行划分，基本上可以分为四个“象限”：既紧急又重要（如人事危机、客户投诉、即将到期的任务、财务危机等）、重要但不紧急（如建立人际关系、新的机会、人员培训、制订防范措施等）、紧急但不重要（如电话铃声、不速之客、行政检查、主管部门会议等）、既不紧急也不重要（如客套的闲谈、无聊的信件、个人的爱好等）。时间管理理论的一个重要观念是应有重点地把主要的精力和时间集中地放在处理那些重要但不紧急的工作上，这样可以做到未雨绸缪，防患于未然。



科维的时间“四象限”法

在人们的日常工作中，很多时候往往有机会去很好地计划和完成一件事，但常常又没有及时地去做，随着时间的推移，造成工作质量的下降。因此，应把主要的精力有重点地放在重要但不紧急这个“象限”的事务上。把精力主要放在重要但不紧急的事务处理上，需要很



好地安排时间，一个好的方法是建立预约。建立了预约，自己的时间才不会被别人所占据，从而有效地开展工作。

### （3）有效的时间管理

美国管理学者 P.F.Drucker 认为，有效的时间管理主要是记录自己的时间，以认清时间耗在什么地方；管理自己的时间，设法减少非生产性工作的时间；集中自己的时间，由零星而集中，使其成为连续性的时间段。

### （4）时间 ABC 分类法

将自己的工作按轻重缓急分为 A（紧急、重要）、B（次要）、C（一般）三类；安排各项工作的优先顺序，粗略估计各项工作的时间和占用百分比；在工作中记载实际耗用时间；把每日计划时间安排与耗用时间对比，分析时间运用效率；重新调整自己的时间安排，更有效地工作。

### （5）考虑不确定性

在时间管理的过程中，还需应付意外的不确定性事件。因为计划没有变化快，需为意外事件留时间。有三个预防此类事件发生的方法：第一是为每件计划都留有多余的预备时间；



意外事件

第二是努力使自己在不留余地又饱受干扰的情况下，完成预计的工作。这并非不可能，事实上，工作快的人通常比慢吞吞的人做事精确些；第三是另准备一套应变计划。迫使自己在规定时间内完成工作，对自己的能力有了信心，并仔细分析将做的事，然后把它们分解成若干个单元，这是正确、迅速完成它们的必要步骤。

在工作中要很好地完成工作就必须善于利用自己的工作时间。工作是无限制的，时间却是有限的。时间是最宝贵的财富。没有时间，计划再好，目标再高，能力再强，也是空的。时间如此宝贵，但它又是最有伸缩性的，它可以一瞬即逝，也可以发挥最大的效力，时间就是潜在的资本。充分、合理地利用每段可利用的时间，压缩时间的流程，使时间价值最大化。

职业习惯对照表如表 7-1 所示。

表 7-1 职业习惯对照表

良好的职业习惯	不良的职业习惯
不犯低级错误	不于争强好胜
不在似懂非懂的状态下开始工作	不出有害的评论
不时复命	不习惯以“不”、“但是”或者“然而”作为开场白
工作过程中遇到困难，应及时向上司寻求帮助	不在怒的时候发言
不告诉上司你准确无误地接到了他的指令	不欢否定别人
不量超出上司对你工作要求的预期	不自己找借口
不要辩解	不残守缺
不要做“陀螺”式的下属	不欢谈爱好
不让你的眼睛和手动起来	不卸责任
不要等待上司催促，同一件事情不要让上司说两次	不宣扬“自我”



## 7.2 养成事先计划的习惯

中国有句古话“凡事预则立，不预则废”，是指在做事之前最好能有一个计划，这样做起事就能有个参照物、标尺，做起来也能考究计划的正确性，以利于此类事情的改进。

计划可能会有很多种说法与定义，但总体来说有以下几个共性。

计划本身是一种超前的管理。有策略的管理设计，能把主观的意识上升到客观的认识上来，能实现梦想，具有远见性。计划能在事物发生变化时，起着平衡幻想与现实的功能。计划具有延展性，好的计划能了解组织的特性并能传达客观的看法。总之，计划就是人们在工作或行动以前预先拟定的具体内容和实施步骤。

一个好的计划往往是工作顺利开展的前提。所以，制订计划是我们工作中不可缺少的。那么，计划工作的意义是什么？如何制订计划？在制订计划的时候我们需要注意哪些问题？计划的内容包括什么？

### 7.2.1 制订工作计划的目的和意义

制订计划的目的在于：实现沟通，有利于上级领导或相关同事知道自己的工作内容；控制进度，起到对照的作用，同时方便自己或上级主管跟踪管理；进行知识管理，为工作分析积累知识、经验，为考核积累数据。

工作计划就是对即将开展的工作的设想和安排。有了计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行。同时，计划本身又是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。所以，计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。

### 7.2.2 制订计划的原则

#### 1. 可行性原则

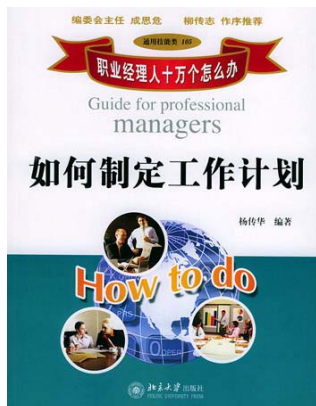
在制订计划时，分析主客观诸样因素，对未来的工作做出科学的预测。千万不可忽视客观规律，闭门造车。

#### 2. 科学性原则

即从实际出发，按客观规律办事。一是要根据客观存在的实际情况及事物的发展规律来制订计划，而不是根据个人的主观愿望、理想、热情和意志来制订；二是要对现实情况作具体科学的分析，依据分析的结果制订计划，而不是从抽象入手。

#### 3. 统筹性原则

制订工作计划，注意计划本身的综合平衡，抓住工作重点，使各项工作均衡、协调地发展；还要依据“轻重缓急”的原则，安排好工作的先后顺序。



掌握制订计划的原则



#### 4. 明确性原则

计划上的任务、目的、指标、措施、办法、步骤、负责单位或个人等应写得具体明确、责任分明。这样，既便于执行计划，也便于检查工作。

#### 5. 恰当性原则

制订计划不要把话说死了，不要绝对化，要留有修正的余地，在执行中可不断根据变化的实际情况进行修订。

### 7.2.3 制订计划的内容

制订计划的内容：

- 什么时间做？或什么时间之前做完？
- 做什么项目和内容？
- 将要达到的目标或结果是什么？（量化到数据、表单、签字）
- 谁负责、谁执行、谁配合？
- 做这些工作需要什么资源？需要什么支持？
- 如果没有完成，补救措施是什么？

### 7.2.4 如何制订一份计划

下面为大家提供工作计划和学习计划各一份，供大家在制订自己的计划时进行参考。

#### 工 作 计 划

一年之计在于春，一日之计在于晨。

为了 2009 年的工作更有方向和目标，让工作更有效率，在整合了 2008 年的工作的基础上，制订了 2009 年的工作计划。



超市

2009 年的工作计划分解为 4 个季度：一季度、二季度、三季度、四季度。

一季度：

1. 对区域内奉化三江进行货架更换；
2. 对终端的一些 a 类网点进行重点的维护，以此提升终端网点的销量；
3. 对潜力大的网点开展一些特价活动；
4. 拓展新网点 7 家，其中 ×× 区 3 家，×× 区 4 家。

二季度：

1. 协调产品管理部、市场部指导区域按网点销售 abc 进行管理与建设，同时指导产品的销售、提升产品的终端形象；
2. 对区域内学校商店月均回款在 1 万元以上的网点进行买赠促销活动；
3. 拓展新网点 7 家，其中 ×× 区 4 家，×× 区 3 家。

三季度：



1. 第三季度的时候，学校网点大多时间处于放假状态，工作的重点在于连锁商超，加强销售管理；

2. 由于天气炎热，销量会有所下滑，这时要调整好自己的心态及跟踪了解送货员的心理，与他们做好沟通；

3. 拓展新网点3家，其中××区1家大卖场，××区2家；

4. 对前几个季度新开网点进行整理和维护。

四季度：

1. 第四季度是一个销售的高峰期，实施销售冲量方案；

2. 对区域内的三江系统超市进行促销活动；

3. 区域内学校商店月均回款在1万元以上的网点进行一次产品推广活动；

4. 对××店开展散称糕点、蛋糕的特价销售活动；

5. 做好2010年的工作计划、任务分解、费用预算等工作。

## 学 习 计 划

周一至周四：

1. 每天在小笔记本上记下10~15个单词（包括新旧单词），利用自己的课余时间将其背熟，一定要掌握，而且经常拿出来复习。

2. 晚饭前，先打开平台，在“知识强化”栏目中找到当天课堂所讲过的内容，认真复习，该记住的要记住。

3. 晚饭后，稍作休息，完成老师布置的作业（注意：把回家作业当考试做）。

4. 某一学科的一单元内容结束，应及时进行总复习，然后完成“在线测试”里的题目。完成得不够好的，复习一遍后重做，有做错的题目及时纠正。

5. 预习第二天上课要讲的内容，认真做好记录，把不懂的问题带到课堂上认真听老师讲解。

6. 听“同步听力”和“在线听力”10~15分钟，培养一种语感。

周五：

1. 同做“周一至周四”中的1、2、3点。

2. 将学习过程中留下的问题在“名师答疑”中提问。

3. 有空时可以先放松一下自己，听点轻音乐、看些课外的书（通过平台或自己买的都可以）。

周六：

1. 早上起来先做些运动，锻炼身体，然后朗读英语或语文的文章，把一些该记的内容记住。

2. 继续完成老师布置的作业。

3. 下午可打开“名师面授”，选择一些自己薄弱的知识点听几遍，适当地多做一些在线测试。

4. 把一周所学的内容复习一遍，通过“在线测试”栏目检查自己是否掌握。如果有基础不好的科目，学习“知识强化”。

5. 针对自己的学科状况针对性地选择“名师答



单词在线测试





疑”的“精华区”中的问题，把它当做自己的问题，先做一遍，再看老师的解答。

周日：

除做周六的内容外，早晨或下午到分校进行学习方法交流、测试、巩固，晚上预习下周一的课程内容。

持之以恒，每天进步一点点。



## 7.3 学会分析问题

在我们日常的工作、学习和生活中会遇到很多的问题，如学习问题、工作问题、家庭问题、心理问题和人际关系问题等。如果这些问题得不到很好的解决与处理，势必会对我们个人的发展产生一些负面的影响，甚至会使我们遗憾终身。因此，我们要学会面对我们所遇到的所有问题，积极地分析这些问题产生的原因，寻找解决问题的方法，只有这样，我们人生的各项活动才能顺利地开展。



积极寻找解决问题的方法

### 7.3.1 问题的定义

问题的定义可以从以下 4 个方面理解：

- 要求回答或解释的题目；
- 需要研究并加以解决的矛盾、疑难；
- 关键、重要之点；
- 事故或麻烦。

### 7.3.2 学习问题产生的原因

假如你是一个厌学的学生或者是一个学习成绩较差的学生，这说明你在学习方面可能遇到了一些麻烦。当然，学习成绩不好并不说明你将来不会成为一个有用之人。但是学习是我们每个人在成长过程中不可缺少的经历，当你在这方面遇到困难和麻烦时，自然要想办法加以解决，首先要分析问题产生的原因。

学生不爱学习也就是厌学，是由于学习动力缺乏所致，主要有以下原因。

#### 1. 父母不切实际的要求

要求过高的后果是容易使孩子产生害怕失败的心理，继而导致上进心丧失和学习动力缺乏。特别是当家长采用强硬专制的手段时，孩子便会以一种逆反的行为报复父母的不公正。

#### 2. 要求过低或放纵

大多数孩子是以一种新鲜感走进校园的，如果此时父母对孩子的要求过低，整日忙于自己的事，忽视了孩子的心理变化，一旦孩子在学习过程中遇到困难，认为学习太苦而失去了兴趣和动力，随之而来的就是厌学。

#### 3. 严重的家庭问题

生活在一个经常发生纠纷的家庭，孩子会心事重重，而无力顾及功课。由于安全感丧失，家庭不断的激烈争吵和高度紧张的气氛，都使焦虑的孩子无法再对学校发生兴趣。

#### 4. 学生的自身问题

青少年心理发育不成熟，这个年龄虽然智力水平属于正常，但社会适应能力差，幼稚、缺乏积极的进取精神；自信心缺乏。开始时对学习很感兴趣，信心十足，但创造力和与众不同的行为往往被思想保守、生活刻板、只注意分数的父母所压抑，所以，孩子不仅不能为自己的独特性、创造性而骄傲，反而会感到自己无能，从而自暴自弃。

#### 5. 学校中的问题

学习负担过重；学校生活过于紧张，纪律过严而刻板；孩子在学校中常常受屈辱。



学生的压力

### 7.3.3 学习问题的解决

当今乃至未来社会，是一个学习化的社会。对于一个人，在学习上最重要的是什么？知识、能力，抑或是方法？首先应该是有学习的自信心；其次是有良好的学习习惯；再次是掌握基本的学习方法，最后是掌握最基础的知识。这样，才具有主动学习和自觉更新知识的能力。

#### 1. 要有学习的自信心

自信是一种重要的心理品质，它表现为对自身能力的信心。一个人，只有树立了自信心，才能挑战失败，克服困难，开发自己的潜能，实现自己的目标。做任何事情都是这样，学习也不例外。



树立自信心

树立自信心，首先要树立学习不难的思想。识字不难，阅读不难，说话写作不难！开始有点难，学学就不难，越学越不难！我与别人比，学得慢些，但我比他多花点工夫，赶上他也不难！

树立自信心，在学习中要不断显示“我能行”！“我能行”就是相信自己有能力、有本事做好！在学习中不断显示“我能行”，就是不断提高学习的信心。我能够写好字！我能够读好书！我能够写好文……总之，我能行！

做完作业，主动给同学或家长或老师看，这实际上就是说：“瞧，我多行！”

自己写了一句话、一个片段、一篇文章……主动念给别人听，这实际上就是说：“瞧，我多行！”

自己看了一个精彩的故事，主动讲给大家听，把大家的注意力都吸引过来，这个行动也是在说：“瞧，我多行！”

树立自信心要多和自己比，少和别人比。只要自己比原先有进步，学习就会更有劲头。昨天记住一个字，今天能记住两个字，这就是进步！昨天不敢讲话，今天举手发言了，这也是进步！昨天10道题，对了一道，今天对了两道，进步了！

树立自信心要简化知识，从模仿开始！先学着做，模仿多了，想有所变化，有所创造，那就会学了。



“成功是最好的动力。”天天都有成功，天天都企盼获得更多、更大的成功，还愁学不好吗？

## 2. 要有良好的学习习惯

习惯是由于多次重复而形成的自动化动作，也可以说是一种特殊的熟练。学习习惯就是在学习上的一种自动化动作，它分为积极的、有益的好习惯和消极的、有害的坏习惯两种。



良好的学习习惯

良好的学习习惯使人终身受益。良好的学习习惯很多，如集中精力、专心致志听讲的习惯。上课思想集中，专心听老师的讲解和同学的发言，在倾听过程中捕捉对自己有用的信息，边听边思考。力求共享、共识、共进。

对学习有浓厚的兴趣和主动学习的习惯，遇到不认识的字查字典，不会写的请教别人，对什么都要问个为什么，都想搞清楚，不管别人在讲什么，自己都想听听，遇到好词佳句就背一背、写一写、用一用。

留心观察周围事物的习惯，有意识地丰富自己的见闻，珍视个人的独特感受，随时记录下自己的所见、所闻、所做、所想，积累生活素材，促进思维、认识能力等的发展，用涓涓细流汇成

川流不息的写作之源。

养成读书看报的习惯，每天浏览当天的报纸和近期书刊，收藏并与人交流图书资料。

养成“不动笔墨不读书”的习惯，用适合自己的方式写读书笔记，涉及面包括获得的知识、受到的启发、印象深刻的人和事、精彩的句子或片段、表达的技巧与方法等。

养成勇于质疑问难、积极参与讨论和争辩的习惯。不唯书、不唯上、不唯师。换个角度，换种方法，换种形式思考。

养成认真思考、积极发言的习惯，根据别人的问题，想好后有条有理地叙述，语言简明扼要，口齿清楚，声音洪亮，态度大方。

养成按规定的要求和时间完成课内外作业的习惯，并做到书写工整、字迹清楚，做完后自己检查修改。

养成课前预习、课后及时复习巩固，定期复习、整理、归纳等的习惯。充分预习，听讲才会有放的矢；复习巩固能温故而知新。

## 3. 掌握基本的学习方法

掌握了正确的学习方法，就会由“学会”变为“会学”，由“被动地学”变为“主动地学”，就会大大提高学习效率，做到事半功倍。

学习方法分一般方法和特殊方法两种。一般学习方法有：

程序（SQ3R）学习法——浏览（Survey）、发问（Question）、阅读（Reading）、背诵（Recite）、复习（Review）；

多感官学习法——眼、耳、口、鼻、手、脑齐上阵；

自主学习法——寻找、调查、归纳、整理、体会；

循环学习法——在学习某一门知识的过程中，采取学习—复习—再复习的方法，如此下去直到学完全部内容为止；

纲要学习法——对所学内容进行分析，找出知识要点，明确哪些必须掌握，哪些需要了解，进行简要概括。然后把一个个分散的知识点想办法联系起来进行记忆，如画图、列

提纲等；

发现学习法——通过独立学习和思考从所学材料中用分类法、归纳法、综合法等探索规律，掌握原则。

特殊学习方法是各门学科特有的学习方法。如语文中的识字的方法，理解题目的方法，理解句子的方法，分段的方法，概括段意的方法，抓主要内容的方法，提出问题、解决问题的方法，一边读一边想、一边圈画评注的方法等。

#### 4. 掌握基本的基础知识

在科技飞速发展、知识快速更新的今天，知识是学不尽的。况且今天学的知识，10年、20年后有用的也已不多。而知识又分为“是什么”、“为什么”、“怎么做”和“能创造”四个层次。因此，我们要学习那些终身受用的最基本的、最基础的知识并形成能力，学会学习，学会更新知识。

知识是形成能力的基本条件，不掌握一定的知识，就形不成能力。为此，最基本的基础知识一定要学，并学扎实。那么，哪些知识是终身受用的最基本、最基础的呢？一般来讲，有听、说、读、写、思。

对于知识，一要有序，二要有度，三是要明确终极目的不是掌握一定的知识，而是为了培养能力、发展智力、健全人格。

有序。即按照学习某一学科的规律，由浅入深地学习有关知识。如语文学科，低年级以识字、写字为重点，有必要了解一些有关汉字的笔顺笔画、偏旁部首的知识；低、中年级段要了解一些有关标点符号的知识；五、六年级要求在阅读中揣摩文章的叙述顺序，体会作者的思想感情，初步领悟文章基本的表达方法，学习浏览、扩大知识面……

有度。学习基础知识是必要的，但要有度，不能揠苗助长，不要过分把知识体系化，不要脱离能力培养去孤立地学习知识。提倡在生活、实践活动中学习知识，在学习知识的过程中关注能力的培养。这样，知识就是动态的、活的、有用的，否则就是静止的、僵化的、无用的。

基础知识的学习要扎实，要提高知识搜集和吸收的熟练程度。要注重实践，训练技能，提高知识迁移和应用的灵活程度。要自主地运用“双基”去解决实际问题，在拓展知识的应用领域中形成“自主学习”的技能和对知识的迁移应用力。要求异求新，培育灵性，提高知识更新、重组和再造的熟练程度。通过学会提问方法、发散方法、质疑方法、提要方法、想象方法，并大胆质疑，大胆想象，提高对知识的变通、融汇和再造能力，培育创造性学习的勇气、灵气、才气，从而由吸收储存知识走向融汇再造知识，由模仿学习走向创新学习。

### 7.3.4 工作问题产生的原因

在工作中，产生问题和矛盾是很正常的事情，我们不能因为这些问题的产生而影响了工作的开展，而应积极面对工作中遇到的问题，寻找问题产生的根源并加以处理和解决。在工作中遇到的问题可能由以下几个原因产生。

#### 1. 沟通是影响员工关系最重要的因素

如果企业沟通渠道不畅，缺乏必要的反馈，将会引起很多矛盾，进而导致员工工作热情和积极性下降，影响工作效率。不断进行的双向沟通将会增进员工关系，减少冲突，增加员工对企业的信任。如果员工不信任管理者，上行沟通将会受到阻碍；如果管理者不信任员





工，下行沟通将会受到影响。

## 2. 管理者的管理理念影响员工对企业的信念和管理者的动机，进而影响员工关系

如果员工不支持或不理解管理者的道德理念，他们将间接地对管理者的动机产生疑问。这将使员工产生压力，进而影响员工的工作绩效，同时也影响员工对企业的信念。在员工关系中，信念比现实更重要。员工将根据他们对企业的信念履行工作职责，员工应当被明确地告知工作的真实情况，尽管有时这对管理或员工是不合适的。员工的信念，不管正确与否，以及其不确定性将会影响工作绩效。良好的沟通将确保员工的信念与企业的现实相关联。另外，重视和关心与工作问题有关的员工情感是建立员工关系的重要部分之一。

## 3. 冲突是产生负向的员工关系的直接起因



工作冲突

冲突是由于工作群体或个人，试图满足自身需要而使另一群体或个人受到挫折时的社会心理现象。企业内的冲突表现为由于双方的观点、需要、欲望、利益和要求的不相容而引起的激烈争斗。企业内部的冲突既可发生在个人与个人之间，也可发生在群体与群体之间。如上下权力层次间的冲突，同一权力层次各部门之间的冲突，职能部门和一线班组之间的冲突等。企业必须解决冲突，从而避免不适当的压力对员工或绩效产生负面影响。

## 4. 管理者对员工的期望不明确将增加员工的压力，进而影响员工关系

员工需要知道管理者对他们的期望是什么，员工不喜欢得到特别的惊喜。知道管理者的期望将极大地减少员工的工作压力。

## 5. 企业是否公平地对待所有员工是影响员工关系的关键因素

公平可以简单地认为在相同的情况下对所有的员工都一视同仁，不存在厚薄。这并不意味着较高的绩效不应当得到较高的报酬。对员工来说，公平也意味着获得公平的工资和福利。

### 7.3.5 新员工如何融入企业文化

对于以上问题我们应该如何解决？特别是作为刚刚进入职场的新员工，我们该如何面对呢？

人的一生，其实质是一个不断适应的过程，新员工的适应只是人生某一阶段的一个新起点，我们要学会尽快地适应新环境，主动地适应新规则，用新思想提升自己各方面的能力。

#### 1. 想方设法密切接触企业文化

“说你行，你就行，不行也行；说你不行，你就不行，行也不行。”相信这句话大家都耳熟能详。我们无意于纠缠这句话的真实性，但它至少反映了一种让人疑惑的现象：“行也不行。”这种现象在现实中确实存在，究其原因，与能否融入到公司的企业文化密切相关。

据对大学毕业生的一项追踪调查表明，毕业生踏上工作岗位后，一年之内能顺利适应公司企业文化的人数仅占 34%，相当高比例的毕业生属于“适应不良型”，即两年之内才逐步



适应，甚至三年以上仍难适应，即所谓的“适应困难型”。

那么什么是公司的企业文化呢？企业文化是指企业和企业人的思想和行为。公司的业务各种各样，公司的规模有大有小，公司的层次有高有低，这样就导致了不同的公司有不同的企业文化。哈佛商学院终身教授、世界领导与变革领域的权威约翰·科特（John P. Kotter）曾指出：企业文化对长期经营绩效有巨大的正相关性。而另一位写出《基业长青》的著名管理学者詹姆斯·柯林斯（James C. Collins）认为：

伟大的公司都有“利润之上的追求”与“教派般的文化”。可见，优秀的公司无一不对企业文化有着执著的追求。

员工进入一个新公司后，简单地说有两种可能：一种可能是融入企业的文化，然后把企业文化融入到的自己的工作行为中，使自己的工作如鱼得水；另一种可能就是不能融入这个公司的文化，或者说被排斥，这就导致新员工在企业文化上的障碍，要么在工作岗位上无所事事，要么被迫离开。

对新员工而言，如何在企业中表现自己，能否在这个企业长期发展，很大程度上取决于最初进入企业的经历和感受。新员工应当主动去了解和适应新企业及企业文化，包括企业的发展史、经营理念、决策机制和关键的人际关系等。

## 2. 如何快速融入企业文化

### （1）工作中多学、多问、多了解

投入到一个新的文化环境中肯定有一些陌生的地方，这就要求新员工多学、多问、多了解。对于“可视规矩”，找来公司的制度、流程和职位说明书加以学习；对于“不可视规矩”，也就是企业文化，就要虚心地向老员工请教。因为他们在公司的工作时间长，对公司的方方面面可谓了解入微，多和他们交流可以少走很多弯路。工作中遇到难题或是处理问题拿不准时，千万不要不闻不问、不懂装懂，而应主动大方地请教身边的同事，培养自己对公司的归属感。

国际贸易专业毕业的小陈，毕业后在一家外企找到了一份市场调研的工作，对于外企公司的工作节奏快、管理要求严，此前小陈早有所闻。所以在刚参加工作时，他尽量改变自己原来读书时拖拉、懒惰、不拘小节的毛病，争取在最短时间内完成工作，同时多学、多问、多了解。经过三个多月的努力，小陈对工作已得心应手。他感触最深的是，要快速地融入公司的企业文化，最重要的就是多学、多问、多了解，但前提是要掌握好学习和询问的时机。

### （2）谦虚行事

身处一个陌生的文化环境，谦虚行事是必不可少的。在对公司的企业文化还没有基本了解的情况下，急于表现自己的所知所能，不但不能让别人对你刮目相看，还容易弄巧成拙，给人锋芒毕露的感觉，容易让人产生厌恶感，这不利于融入公司的企业文化。





小李的专业经验非常丰富,跳槽到国内一家大型 IT 企业后,更是摩拳擦掌,很想大干一场。他加入公司不到一周的时间就做出一份长达 30 多页的企划案,放到老板桌前。令小李迷惑不解的是,老板接到企划案后非但没有表扬他,反而大皱眉头。后来小李通过同事了解到:原来公司一贯奉行稳健经营的作风,而小李的企划案虽然具有开拓性,但是存在着巨大的经营风险,和公司的企业文化不符。

每家公司都有自己独特的企业文化,作为新人都要有一个逐步适应的过程。在了解公司的企业文化之前,千万不要急于求成,以至于给别人留下不好的印象。谦虚行事才是最明智的做法。

### (3) 融入团队

现代企业不可能单打独斗。IBM 大中国区总裁讲,现在是“打群架”的时代。企业文化最终体现在员工的行为上,融入到一个公司的企业文化中,也就是融入这个大的团队里。而团队必然有文化和它自身的一套规矩,个人英雄主义是行不通的。要想被一个团队所接纳,就得想办法接受和认同他们的价值观念,在这个团队中找准自己的角色和职责。



融入团队

积极参加公司举办的各种活动,这是新员工融入团队的一个有效方法。哪怕是共进一次午餐,也可以加深你和同事之间的关系。因为在工作中你和同事深入接触的机会有限,大家都忙于自己的事务,不可能过多地交流。而在一些非正式场合则可以对公司的团队有更深的了解。

需要注意的是,融入团队并不是拉帮派、搞小圈子。办公室是一个讲究团队士气和团结精神的地方,和同事相处,要一视同仁,切不可内部分帮分派,游离于公司的主流文化之外。

关于新员工的适应问题,还有许多其他有助解决的途径。总之,不管你以前从事什么职业,有着怎样的工作背景,一旦加盟一家新公司,都会面临新的环境和新的要求,及时调整自己是必需的,包括调整自己的心态和调整工作技能发挥的方向,快速地认知新公司的企业文化方能顺势而行——这是社会和企业对每个职业人的要求。



## 7.4 善于向他人学习

学习是我们每一个人成长过程中不可缺少的经历,学习可分为两种情况:一是从阅读、听讲、研究、实践中获得知识或技能,这是所谓的获取直接经验的学习;二是效法,即从他人那里获取经验、技能和知识,这是所谓的获取间接经验的学习。我们这里要说明的就是后一种学习方法——向他人学习。

### 7.4.1 向他人学习的必要性

子曰:三人行,必有我师焉。择其善者而从之,其不善者而改之。

孔子说,三个人走在一起,其中一定有可以做我们老师的。其实,从我们现在的角度来理解,应该说每个人都是自己的老师。比我们好的固然是我们的老师,不如我们的也可以是我们的老师。因为看到了他的不好,我们可以以此来反省自我,来检查自我是否有类似的毛

病。所以，每个人都是我们的老师，要谦虚求学，切莫高傲自大，瞧不起不如自己的人。孔夫子的观点其实就是想告诉我们，要向身边的人学习长处，有选择地学习。不知你是否碰到过类似的问题，你周围的同学成绩好，有适合他们各自的学习方法，而你向他们借鉴学习并以之作为自己的学习方法时，往往会适得其反。想必许多同学都有过这样的经历，出现如此的问题，原因就在于你没有选择属于你的、适合你自己的、真正对于你来说是“善”的学习方法。因此，从现在的角度来讲，“善”不一定是大家都认同的，而是需要在众人皆认可的基础上创造属于自己的一套方法，这样才会让你事半功倍，切不可囫囵吞枣、全盘皆收，而应在取其精华的基础上革故鼎新，创造属于自己的精华。

### 7.4.2 在小组学习中向他人学习

#### 1. 积极的心理互赖

美国心理学家马斯洛认为：人的生存需要和安全需要得到基本满足后，爱的需要和受尊重的需要就会突出来，成为主要需要。满足了人的爱和受尊重的需要，人就会感觉到自己在世界上有价值、有用处、有实力、有能力，从而焕发自尊、自强、自我实现的需要，积极投入到学习、劳动、生活中去。

#### 2. 积极的意识互赖

合作能力是现代人必须具备的基本素质，而合作学习是培养这一必备素质的重要途径。榜样引路，创造是从模仿开始的，对于从未接触合作学习的组员来讲，提供直观的范例可以降低难度，增浓情趣，让组员观看优秀合作学习录像课，对于组员在今后的合作学习中积极参与、相互合作、相互依赖可起到积极作用。

#### 3. 积极的目标互赖

为了使组员理解他们之间是一种休戚相关的关系，并且关注彼此的学习状况，组长要向组员说明他们有一个小组目标，他们必须在一起进行合作。在合作学习的情境中，组员们都承担着完成指定作业的责任，还要确保小组的其他成员也掌握指定作业的内容，保证组内所有的组员都掌握作业的内容。组长可以通过许多方法达到这一目的。如要求每个小组只交一份作品或书面作业。每个小组成员都要在上交的书面作业上签名，以表示同意这份作业的结论，并能解释为什么会得出这个结论。每个组员都应了解这份材料。当一个小组只完成一份作业时，强调个人责任是极为重要的。组长可以随机从一个小组中选出一个组员来解释他们所得出答案的理由。

#### 4. 积极的角色互赖

特别强调在小组活动中必须明确每个组员的个人责任，以实现组员间的良性互动和合作，要使组员们认识到他们不仅要为自己的学习负责，还要为其所在小组的其他同伴的学习负责，也就是小组成员之间必须相互依赖。



积极互赖



## 5. 积极的资料互赖

为更好地促进组员互动，在合作学习中，可施行学习任务分工。在这种情况下，组员为完成学习任务，就必然向他人索求所需材料。为了向他人索求材料时不至于遭到拒绝，小组成员就要团结互助，否则每个成员的学习目标都无法实现。在使用材料的过程中，小组成员只有注意做到尊重他人、帮助他人、理解他人，才能最大限度地发挥材料的作用，共同达到学习目标。长期坚持下去，就可以促使组员养成关心自己、尊重他人、关心小组其他成员的思想意识，最终实现小组成员之间的“荣辱与共”。

## 6. 积极的奖励互赖

合作学习的评价对于培养学生的团体意识至关重要。合作学习的评价观把传统教学中的这种个人之间的竞争变成小组之间的竞争，提出“人人为我，我为人人”的团体意识培养口号，把小组总体成绩作为奖励或认可的依据，从而使学生在合作中体验到自己对于小组来说也是很重要的，使小组成员“荣辱与共”。正如约翰逊所说：“积极互赖存在于当学生们认识到他们是以这样一种方式与小组组员联系在一起的时候，即除非他们的同伴取得成功，否则他们自己就不能获得成功（反之亦然），他们必须将自己的努力同其他组员的努力协调起来以完成某个任务。”

### 7.4.3 在团队中、在工作中向他人学习

#### 1. “团队”的定义及特征

“团队”是指由两个或两个以上的人组成的集体，其成员之间在某种程度上有动态的相互关系。一般来说，“团队”的特征是：至少有两个成员；规模必须有所限制，以确保所有成员之间都充分了解并且互相发生影响；团队成员之间互相依赖的最低限度是一个成员的决策和行为会被团队其他人重视；团队在时间上有一定的连续性，其成员之间的关系是一种历史的延续或者延续至可以预期的将来；在团队中，集体的业绩成果要远远高于每个人所付出的总和。

#### 2. 团队文化的定位

知识共享和团队学习在团队建设初期是有效的，因为个人要向其他个人学习，学习他人的长处，同时贡献一些自己的长处给他人。争取在团队中尽快获得比较竞争力优势是每个人的愿望。但是，当他人的长处和自己的长处被共享、然后被掌握后，如何持续创造属于团队的公共知识，是必须靠制度来保证的。我们必须首先创造一套评价体系，其核心思想是——知识是动态的，只有在传播、使用和更新中才会体现它的最大价值。



团队学习

评价体系的建立是靠一整套规则来推动的。简言之，规则引导个人行为方式的标准化，在标准化的工作氛围中，人人都可获得最大的工作效率和最快的个人核心能力提升。这套规则基本上可以归纳为：遇到问题或接受任务→寻求规范支

持→在团队数据库中找资源→计划→行动→吸引他人参与总结→吸引他人参与形成文档或修



改文档→评审→纳入团队数据库管理。这样，个人长期的标准行为方式必然会使其思想发生改变，到那时，对评价体系认同就是顺理成章的事。

### 3. 团队学习的基本规则

- 定期制订统一的学习目标和范围，保证一定的学习时间。
- 组织者认真制订学习规划、学习方式，积累和实施学习方法。
- 建立基本的交谈规则。这些规则可以包括讲实话、把重要信息迅速传达给团队或者限制每个人的讲话时间等。
- 共同建设学习资源和学习方法库，积累共享团队学习的资源和成果。
- 适时进行反思和反馈，检验团队学习的效率和效果。
- 对团队学习有突出贡献的人和成果进行奖励，激发团队的学习热情。



## 7.5 友善地与人沟通

“沟通”一词在我国汉语中的解释为“使两方面能够通连”。人是生活在社会中的人，我们不可能脱离人类社会而独立地生存，这一点是不争的事实。既然我们必须生活在社会中，就不可避免地要和其他人进行交流和沟通，而友善的交流方式将有助于我们从他人那里获取更多的信息和经验。

### 7.5.1 学生如何与教师沟通

“一日为师，终身为父”；“师道尊严”。这些是我们对师生关系比较传统的理解，但随着社会的进步和发展，这一传统观念也在发生着变化。学生作为一个独立的个体，其思想和个性同样要得到释放和尊重，如果这种释放与教师的思想发生抵触甚至碰撞时势必要进行沟通。

刚成为初中生的小李，怎么也没有料到，在小学一向非常受老师宠爱的自己，现在居然经常地被老师“扁”来“扁”去，成了坏学生。这可让她的自尊心大受打击。第一次受打击的经过是这样的：数学老师让小李上黑板演算一道题，小李看了看题，回答说，这道题自己还没有想清楚怎么做。老师说，那你站在那里慢慢想吧。结果，小李站了大半堂课老师才让她坐下来。这件事让小李心中非常不舒服，一方面，她认为老师的做法太不近人情了，另一方面，当堂被老师罚站，也太丢脸了。

后来，因为作业书写不够整齐及家长未签字等问题，小李多次受到数学老师的严厉批评。最严重的一次是几天前发生的。事情的原因很简单，小李的家庭作业本不知何时沾上了一块指甲盖大小的葡萄汁，老师上课时就举着这个本子让全班同学看，并说：“做作业的时候不能吃东西，这个基本规矩上小学的时候就应该很清楚了。可是为什么有些人到今天还做不到呢？如果实在做不到，我建议她回小学再学一年。”小李本以为老师批评完



与老师沟通





了，这件事就结束了，没想到下课后，班上几个活跃分子，一看见她就扮鬼脸，嘴上还不停地唱着：“回小学再学一年，回小学再学一年……”于是，小李再也忍不住委屈，眼泪夺眶而出。

我们知道，在老师的心目中，学生可以分为好学生、后进生、听话的学生和难管教的学生。同样，在我们学生心目中，老师也有个按等级排列的顺序：有最喜欢的老师，比较喜欢的老师，没什么感觉的老师，很严厉的老师，不太喜欢的老师等，这都是正常的。对老师的不喜欢绝不是对老师的冒犯，因为人是有感情的，但不敢或讨厌与老师相处及交流，那问题肯定出在我们学生自己身上。

事实上，师生关系融洽，学生能与老师友好相处并有效交流与沟通对促进学生本人的学习与成长都非常重要。

那么，作为当事人的小李该如何来克服这种委屈与讨厌心理，缓解自己对老师的抵触情绪，与老师融洽相处并有效交流与沟通呢？

### 1. 尊敬老师，主动向老师表达自己的心意

作为学生，首先必须尊敬老师。有了尊敬，才能建立良好的师生感情。当然，老师也是人，难免有缺点、有错误。如果因为老师工作中有缺点、有错误就不尊敬他，那是不对的。

教师节或元旦、春节，作为学生我们可自己动手制作小纪念品赠给老师。老师有困难或身体不适，应主动关心老师，询问能否帮助老师做什么事情。还可以几个同学一起利用节假日去看望老师，与老师交谈，听老师的教诲。



师生交流

### 2. 培养同理心

同理心即作为学生要学会站在老师的角度考虑问题和处理问题。如小李演算不出数学题、作业书写不够整齐及家长未签字等问题，这是客观事实，老师的批评也并非没有道理（虽然有些过火），应体会老师的难处，理解老师的做法，并在这个过程中改善师生间的关系，减轻或避免自己对老师的抵触情绪。

### 3. 多找老师交流沟通

除老师要与学生多交流外，学生也要主动和老师沟通。因为如果学生不主动，那么在学习与生活中的许多问题就会成为缠绕自己的困惑。只有经老师指出自己的缺点和不足，并且在和老师的沟通中找到解决的办法，才是取得进步的最好途径。讨厌、躲避老师，只能使自己的缺点和不足越积越多，越发成为问题。同时，我们要懂得，对老师的尊重并不等于认为老师做得都对，对老师有意见就应该向老师提出来，只是需要讲究一些策略，最好是在事后找老师谈心，说明实情，消除误会。这既是一个让老师更好地了解你的机会，同时也是一个真诚地爱护和帮助老师的机会。

与老师交往也要注意一些技巧。比如给老师提建议或消除老师对自己的误解时，要注意场合和方式，要在和老师单独相处的时候和老师交流，要把事情的来龙去脉说清楚，把自己的意见表达清楚。有的学生出于害羞、胆怯，与老师面对面沟通心里发怵。这种情况，最好以书面形式与老师交流。先理清自己的思想，自己的缺点，自己的意愿，在尊敬老师的前提下如实写出来，向老师汇报，请求老师的指导、帮助。还可以写写自己的打算、措施。这样

的内容，可以写成单独的书信，也可以写在周记本、日记本里，请老师批阅。

有的学生可能认为老师偏心或不喜欢自己，这就更要去主动接近老师，表达自己想和老师沟通的愿望和沟通的内容。这样的沟通多了，才能从老师的言谈举止中判断老师对自己到底是不是有偏见。很多情况很可能是做学生的越主动，越能引起老师的注意，越增加老师对自己的了解，这样老师也就越愿意与自己交流和沟通了。

## 7.5.2 员工如何与上司沟通

### 1. 影响与上司沟通效果的因素

#### (1) 双方权力不对等

因为权力不对等，所以作为下属总是心存顾忌，再加上中国传统文化的影响，所以很多下属过分地注重与上司沟通的技巧，结果反而导致不能坦率直言。

#### (2) 信息互动不平等

作为上司一般不大愿意向下属透露过多的想法，这种情况也属正常，因为上司一般来说要考虑全局，担心不成熟的想法过早泄露会产生不利影响。这样就造成了信息互动的不平等性。下属总是感到上司的态度暧昧，对话过程缺乏呼应，会影响心情和表达效果。

#### (3) 成长背景差异

因为成长背景不同，一般来说作为部门主管的学历和专业水平高过上司，这样就有一个很大的文化上的代沟，下属往往会下意识里感觉上司“太土”。这种心态的不平衡也会导致下属考虑问题的客观性，包括对上司接受意见方面会做出假设。

#### (4) 性格匹配问题

影响沟通的另一个主要的因素是上司的性格，当然这里也包括下属的性格。人与人之间的交往会遇到性格匹配的问题。大家都有这样的经验，你与某种性格的人交往会容易些，与另外的人交往就比较困难。上司如果主观意志强，或者性格内向，都可能会影响沟通。

#### (5) 考虑问题的角度不同

一般上司考虑问题会重点关注成本、组织秩序、可行性等实际的因素；下属考虑问题更多的是关注上司的态度、管理原则等，有理想化的倾向。

#### (6) 其他的因素

比如情绪影响、外界干扰、时间紧张等，也可能影响与上司沟通的效果。

### 2. 观念与行动

#### (1) 思考换位

上司在很多时候不像我们想的那么“坏”。记住上司也是人，也追求上进，有很多的时候也渴望突破自己。上司也困惑，也脆弱。一个好的团队成员之间应该是彼此敬重的，作为下属应该体谅上司的难处，抱着帮助上司解脱困惑和分担压力的立场来考虑问题。这样上司自然会把你当成自己人，这与我们向顾客推销产品的道理是一样的。

#### (2) 老板希望听到下属进言

做过管理的人都知道，一般你是很难听到下属对你实



学会与上司沟通



话实说的。常此以往，上司会认为下属都是这样的。所以，一般情况下上司会感觉有些孤独，心里渴望有人能够对他反映情况。

有些上司会采取极端的方式来处理，就是培植自己的眼线之类的做法，当然这种做法弊大于利，其实也是因为正常的信息通路不畅的原因造成的。反思一下我们自己是不是也有责任，而不要仅仅是抱怨上司。

### （3）维护组织利益

从组织利益的角度出发，分析和处理问题，包括与上司沟通，这才是第一位的。只要你的动机是好的，错了又何必妨？在上司眼里这种人至少是可爱的。

### （4）正确的态度

一定要沟通，不要回避问题。你反映上去了，如果上司不处理，即使出了问题，他会觉得这个问题有人反映过了，通过反省可能会做一些改变，这就为自己的职业发展拓宽了道路。如果不反映，出了问题，只好自己承担了。

### （5）明确沟通目的

当然在与上司沟通之前要心中有数，包括为什么要沟通，问题的现象是什么，根源在哪里，有什么解决方案。考虑问题要结合公司的实际，必要的时候要变通：“从管理的原则上应该怎么怎么样，但结合公司的实际建议应该怎么怎么样。”这样上司就不会认为你是单纯从书本出发，接受起来就容易些。

不要只提问题，要拿出切合实际的解决方案，最好要有财务数据分析，这样会更直观。

### （6）开门见山，直言不讳

作文的开头方法有几十种，最直接有效的方法是开门见山。说上司应该听的话，而不是上司爱听的话。时间长了，上司会对一个人下判断，“这个人敢讲真话。”这对个人的发展应该是一件好事。小聪明和滑头之间的分寸很难把握，如果不是功力深厚，最好少玩虚的。上司一般都是阅人高手，你的那点花招，上司见得多了。

### （7）私下沟通，公开表态

一般情况可以公开表明自己的态度，对于敏感的问题可以私下里沟通。决策前据理力争，决策后坚决执行，在执行的同时可以提出自己的不同意见。

## 7.5.3 员工如何与同事沟通

与同事关系的要诀就一个字：和！



员工和睦相处

### 1. 必须确立一个观念：和为贵

同事作为你工作中的伙伴，难免有利益上的或其他方面的冲突，处理这些矛盾的时候，你第一个想到的解决方法应该是和解。毕竟，同处一个屋檐下，低头不见抬头见，如果让任何一个人破坏了你的心情，说不定将来吃亏的是你，而不是别人。与同事和睦相处，在上司眼中，你的分量将会又上一个台阶，因为人际关系的和谐处理不仅仅是一种生存的需要，更是工作上、生活上的需要。

和同事相处是一件容易的事。和谐的同事关系

能让你和你周围同事的工作和生活都变得更简单，更有效率。要想拥有和谐的同事关系，还必须记住一句话：“君子之交淡如水。”

大家在同一个公司里工作，个人的交情肯定大不相同，远近亲疏自然是存在的。这种情况是一个优秀团队内部的大忌，甚至可以说是一个团队瓦解分化的开端，结果就是导致整个团队的瘫痪。

为了避免这样的事情发生，我们要做的就是控制好与同事之间的远近亲疏的关系。我们应该这样想，无论你是一个同事的关系是亲还是疏，这都是你们私人之间的关系，而这种关系更是工作以外的关系，不应该对你们的工作产生任何的影响。

正是因为如此，所以在公司里，还是“君子之交淡如水”的好。因为公司是一个充满了太明显的竞争和利益冲突的场合，影响和干扰人与人之间的亲疏远近关系的因素实在是太多了。好朋友之间太容易出现矛盾和裂痕，而这种矛盾和裂痕基本上是不可能避免的，就算人的主观上有再好的希冀也难以避免。

## 2. 必须学会尊重同事

在人际交往中，自己待人的态度往往决定了别人对自己的态度。因此，你若想获取他人的好感和尊重，必须首先尊重他人。研究表明，每个人都有强烈的友爱和受尊敬的欲望。由此可知，爱面子的确是人们的一大共性。在工作上，如果你不小心，很可能在不经意间说出令同事尴尬的话，表面上他也许只是脸上有些过意不去，但其心里可能已受到严重的挫伤，以后，对方也许就会因感到自尊受到了伤害而拒绝与你交往。

### (1) 要做到尊重同事，就必须自觉保守同事的秘密

如果是别人亲自告诉我们的，我们可真的是“打死也不能说”。别人这么信赖我们，我们怎么可以把别人的隐私随便散布出去呢？

### (2) 要尽量避免与同事产生矛盾

同事之间有了矛盾并不可怕，只要我们能够面对现实，积极采取措施去化解矛盾，同事之间仍会和好如初，甚至比以前的关系更好。要化解同事之间的矛盾，应该采取主动态度，你不妨尝试着抛开过去的成见，更积极地对待这些人，至少要像对待其他人一样地对待他们。一开始，对方会心存戒意，而且会认为这是个圈套而不予理会。耐心些，没有问题的，将过去的积怨平息的确是件费工夫的事儿。你要坚持善待他们，一点点地改进，过了一段时间后，你们之间的问题就如同阳光下的水、一蒸发便消失了。

### (3) 要学会与各种类型的同事打交道

每一个人都有自己独特的生活方式与性格。在公司里，总有些人是不易打交道的，比如傲慢的人、死板的人、自尊心过强的人等。所以，你必须因人而异，采取不同的交际策略。男女同事的交往与沟通如表 7-2 所示。



员工互相尊重





表 7-2 男女同事交往与沟通

·性如何在职场与男性有更佳的沟通	·性在职场与女性沟通时的注意事项
·在男同事要求时提出劝告, 而且最好是私下为之	·同事对你说话时要全神贯注地聆听
·说话时肯定而有自信, 同时提高音量	·错误时道歉
·避免太长谈论问题, 着重如何解决问题	·要打断女同事说话或是替她们把话说完或是贬低她们的构想
·避免漫无边际的闲聊, 直接切入中心	·例时不要老是提运动和战争
·要太在意批评	·听聆听再聆听



## 自测自评



请根据你自己的实际情况, 逐项地选出更适合于你的选项, 以此来检验你的人际关系状况。下面, 请你进入自测自评。

选项:

1 ☐——是    2 ☐——否

1	你平时是否关心自己的人缘?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
2	在食堂里你一般都是独自吃饭吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
3	和一大群人在一起时, 你是否会产生孤独感或失落感?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
4	你是否时常不经同意就使用他人的东西?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
5	当一件事没做好, 你是否会埋怨合作者?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
6	当你的朋友有困难时, 你是否时常发现他们不打算来求助你?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
7	假如朋友们跟你开玩笑过了头, 你会不会板起面孔, 甚至反目?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
8	在公共场合, 你有把鞋子脱掉的习惯吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
9	你认为在任何场合下都应该不隐瞒自己的观点吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
10	当你的同事、同学或朋友取得进步或成功时, 你是否真的为他们高兴?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
11	你喜欢拿别人开玩笑吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
12	和自己兴趣爱好不相同的人相处在一起时, 你也不会感到兴味索然、无话可谈吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
13	当你住在楼上时, 你会往楼下倒水或丢纸张吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
14	你经常指出别人的不足, 要求他们去改进吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
15	当别人在融洽地交谈时, 你会贸然地打断他们吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
16	你是否关心和常常谈论别人的私事?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
17	你善于和老年人谈他们关心的问题吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>



18	你讲话时常出现一些不文明的口头语吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
19	你是否时而会做出一些言而无信的事?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
20	当有人与你交谈或对你讲解一些事情时, 你是否时常觉得很难聚精会神听下去?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
21	当你处于一个新的集体中时, 你会觉得交新朋友是一件容易的事吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
22	你是一个愿意慷慨地招待同伴的朋友吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
23	你向别人吐露自己的抱负、挫折及个人的种种事情吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
24	告诉别人一事情时, 你是否试着把事情的细节都交待得很清楚?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
25	遇到不顺心的事, 你会精神沮丧、意志消沉, 或把气出在家里人、朋友、同事的身上吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
26	你是否经常不经思索就随便发表意见?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
27	你是否注意到赴约前不吃大葱、大蒜, 以及防止身带酒气吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
28	你是否经常发牢骚?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
29	在公共场合, 你会很随便地喊别人的绰号吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
30	你关心报纸、电视等信息渠道中的社会新闻吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
31	当你发觉自己无意中做错了事或损害了别人, 你是否很快地承认错误或做出道歉?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
32	闲暇时, 你是否喜欢跟人聊聊天?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
33	跟别人约会时, 是否常让别人等你?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
34	你是否有时会与别人谈论一些自己感兴趣而他们不感兴趣的话题?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
35	你有逗乐儿童的小手法吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
36	你平时告诫自己不要说虚情假意的话吗?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>

#### 评价标准:

下列题号为是的加1分, 其余为否的加1分。

1、10、12、17、21、22、23、27、30、31、32、35、36

总分及人际关系情况:

30分以上 很好

25~29分 较好

19~24分 一般

15~18分 较差

15分以下 很差



## 研究性学习



1. 试着把你每天要处理的学习和工作上的事情按轻重缓急进行排队，重要的事情放在前面（注意：一定要天天坚持）。

2. 给自己制订一份周、月、季度学习计划或者工作计划，并请人进行监督。

3. 小组活动：寻找周围人身上的优点。要求每个人都要发言，说出小组成员的优点，并把他们作为自己学习的楷模，取他人之长，补自己之短。

4. 考察一下你在同学或同事中的人际关系状况，找出不足和欠缺，并结合自己的实际情况制订出改进的措施。



## 推荐阅读书目

1. 郭海平，《时间是管理出来的》，北京，金城出版社，2008年

2. 时光，《有效利用你的时间》，北京，中国纺织出版社，2005年

3. (美)伊万·莫斯科维奇著，黄宇丽译，《提高分析力的100个思维游戏》，哈尔滨，黑龙江科学出版社，2008年

4. 邹伟建，《成就职业人生的好习惯》，北京，中国科学技术大学出版社，2007年

5. 曾仕强，《圆通的人际关系》，北京，北京大学出版社，2008年



## 第 8 章

# 职业形象：提升内涵及品味

在职场中每个人除了必要的名片外，更重要的是自身的职业形象。所谓职业形象就是别人对你的工作能力、性格特征等一致而稳定的评价。简单通俗的理解是，一旦提及你的名字，别人在头脑中的第一时间反映：开朗、负责、自信……的形象。渊博的知识和娴熟的技能固然重要，但是光有这些还远远不够，因为不良的个人形象或考虑欠佳的举止，也很有可能使你千辛万苦树立起来的声誉或蹒跚起步的事业毁于一旦。

我们在强调职业发展的同时，更应该认识到个人的职业形象和素养是职业发展的关键，即应展示出你既职业又专业的职业形象。千万不要以为这只是外在的东西，没有必要重视。须知，职业状态是群体中的个人状态，得不到他人广泛的认可，职业发展会举步维艰，只有当你将良好的职业形象展示在他人面前时，对方才会将你作为职业人士来对待，才会有一个有益的职业交往的开始，而形象、仪表的职业化同时也会赋予你本人更充分的自信 and 职业责任。当然，职业形象是广义的，应该包括所有能够比较直观的全方位展示的感官，如得体的举止、适宜的着装、健康的形体、优雅的谈吐、从容的表情、松紧适度的握手、良好的沟通能力、风趣幽默的个性等，都是职业形象的内容。



### 8.1 形象定位

#### 8.1.1 世上本无美丑之分

“世上本无美丑之分”，相信大多数人是不同意这个观点的。

爱美是人类的天性，所以爱美之心人皆有之。这种追求美的心情与权利，不能，也不应该受限于年龄、职业，或是性别。因为它是我们每个人发自内心的，潜意识里的一种渴望，和对自己的一种持续不断的关爱。人总希望展现自我最美好的一面，并且有时是煞费苦心的。然而，造物弄人，上天给予我们每一个人不同的面容和身材，似乎在我们一出生，就有了美丑之分，而这也所有爱美的人们视为在追求美的过程中的一大障碍，把自己的不完美归罪于上天的不公平。在这里，我们要诚恳地说一句：“美不是天生的，而是后天塑造的。”我们应该相信，上帝对于每一个人都是公平的，他给你每一个缺陷的同时，一定给予你另一个优点。也许你没有骄人的容貌，但有高挑的身材；没有清秀的五官，但有细腻的肌肤……问题是你有没有发现并将它最大限度地展现出来。

我们都很熟悉的香港金牌主持人“肥肥”——沈殿霞，可以说她拥有许多女性都无法接受的身材，但她并没有因此而悲观绝望，自叹自怜，而是乐观豁达地面对现实，把自己活泼可爱的一面淋漓尽致地展现出来。一直以来，她的发型是洋娃娃式的小卷发，服装风格是公主裙、背心裙并饰有蝴蝶结、小花朵等颜色明快的少女式风格，甚至眼镜也是蝴蝶形的，几乎没有变化。这是因为她懂得挖掘自己的个人魅力和风格，并将它保持，直至成



为她自己的标志。而事实证明，她的努力成功了，她活泼可爱的形象定位被广大电视观众所接受。

又如著名艺人吴倩莲、林忆莲，在大眼美女如云的演艺圈中，以小眼著称的她们被誉为“最有魅力的女演员、女歌手”。她们不仅没有像很多女孩子那样，通过整容改变自己的眼睛，反而每次在妆面中更加突出自己的眼部。也正因为如此，让我们充分领略到了只有小眼睛才独有的含蓄和朦胧感。

以上例子都说明一个道理，“世上本无美丑之分”，我们每个人都有属于自己的独一无二的优点和气质，问题是你能不能充分将它挖掘并展现出来。记住3个“A”吧！

**Aesthetics（美观）：**能衬托你的身段和肤色，颜色、质地、纹理上下彼此和谐。

**Appropriateness（合适）：**想一想要赴会的场合、时间、地点、天气、文化及要会面的人对你的期望。

**Attitude（状态）：**你的穿着将尽显你自己、公司和所从事的工作的状态。

## 8.1.2 职场形象

没有谁规定，杀手一定是满脸凶相。当确定好自己的职场角色时，该有怎样的形象示人呢？职场形象定位与职业人自身的性格、价值观及成长背景不无关联。有的人沉着冷静，有的人热情大方，有的人古板严肃，而有的人则轻松幽默。不同的职业形象各有利弊，但是最受欢迎的职场形象都有一个共同的特点，那就是微笑。

美国著名管理学家拿破仑·希尔曾亲身遇到一个做推销的女士。本来希尔对推销很反感，他每天要拒绝许多推销员。但是这位女士一见希尔，就给出一个非常友好的微笑。希尔受感染也微笑起来。接下来，这位女士和希尔握手。女士的握手很特别，具有亲和力，就像老师对自己的学生，希尔再一次被打动。然后，女士亲切地看着希尔，拿出希尔自己写的书，读他的《成功学》。这时希尔完全被征服了。

这个故事告诉我们，微笑，如同一把万能的钥匙，它能够开启人们封闭的心灵，更能开启职业生涯发展上成功的那扇门。“微笑的样子”是众多成功职场人的典型形象，你发自内心的微笑，自然、纯真、友善，如此具有杀伤力的力量，试问职场中，谁能抵挡？

笑容是一种令人感觉愉快的面部表情，它可以缩短人与人之间的心理距离，为深入沟通与交往创造温馨和谐的氛围。因此，有人把笑容比做人际交往的润滑剂。

在笑容中，微笑最自然大方，最真诚友善。世界各民族普遍认同微笑是基本笑容或常规表情。在人际交往中，保持微笑，至少有以下几个方面的作用。

**表现心境良好。**面露平和欢愉的微笑，说明心情愉快，充实满足，乐观向上，善待人生，这样的人才会产生吸引别人的魅力。

**表现充满自信。**面带微笑，表明对自己的能力有充分的信心，以不卑不亢的态度与人交往，使人产生信任感，容易被别人真正地接受。

**表现真诚友善。**微笑反映自己心底坦荡，善良友好，待人真心实意，而非虚情假意，使人在与其交往中自然放松，不知不觉地缩短了心理距离。

**表现乐业敬业。**工作岗位上保持微笑，说明热爱本职工作，乐于克尽职守。如果在服务

岗位，微笑更是可以创造一种和谐融洽的气氛，让服务对象备感愉快和温暖。

真正的微笑应发自内心，渗透着自己的情感，表里如一；毫无包装或娇饰的微笑才有感染力，才能被视做“参与社交的通行证”。

### 8.1.3 形象定位方法

#### 1. 创造良好的第一印象

心理学研究发现，与一个人初次会面，45秒内就能产生第一印象。第一印象又被称为“首因效应”，是指最先的印象对他人的社会知觉产生较强的影响。在生活节奏如同飞快奔驰的列车的现代社会，很少有人愿意花更多的时间去了解、证实一个留给他不美好第一印象的人。尽管有时第一印象并不完全准确，但第一印象总会在决策时，在人的情感因素中起主导作用。

因此，一个人给别人的“第一印象”是非常重要的，和人初次接触时必须注意这一点。只要抓住人人都注重先入为主这个特点，从一开始就树立良好的第一印象这一策略入手，保证事半功倍。如果给对方的印象有所错觉，就很难修正自我的第一印象。即使能修正过来，也要花费很长时间，很大力气。只有留给人们好的第一印象，你才能开始第二步。

要创造良好的第一印象，首先要注意服装及仪表。一个蓬头垢面、衣衫不整的人站在你面前，一定会让你讨厌；服装也并不一定要赶时髦，最要紧的是得体大方、干净整洁。如果你想在服装方面“标新立异”，那只能使你脱离人群，是不会得到别人喜欢和接近的。务必要注意以下几点。



良好的第一印象

胡子剃了没有？头发乱不乱？衣服扣子扣好没有？衣服的褶皱有没有熨平？裤管直不直？鞋擦了没有？有没有把微笑挂在嘴上？等等。

外貌与着装（占50%）：虽然美丽和魅力都很吸引人，但二者的内涵差异很大。

语气与声音（占40%）：音调、语气、语速、节奏都将影响第一印象的形成。

言谈与举止（占10%）：言谈举止是一个人精神面貌的体现。一个人的站、坐、走等姿势都应贯彻横平竖直的原则，这样看上去才有自信和有荣誉感，才会给人以良好的印象。

提示：做一个受人欢迎的新手。随身携带一个笔记本，以便随时记下一些单位里的要求规定、重要人物的姓名、有用的电话号码及其他重要信息，这样你就不必事后再费力地去回忆了。

#### 2. 认识自己、打扮自己

让自己面对一个真实的自我，把真实的自我拿来面对社会，就是“形象定位”。尤其是现在，强调专业高于一切，所以“形象定位”必须充分考虑自己的工作需求。





### (1) 合适的装扮

了解自己的身材、脸型、个性特质及工作需求，再参考相关的意见，设计出既具有个人风格又符合工作场合的造型，就能给人留下更加得体的印象。



打扮自己

### (2) 表现工作能力

掌握机会、用适当方法表现自己的才能，能让领导、部门同事迅速认识自己。同时，应掌握不躁进、不矫情的大度思想，更应把持“胜不骄、败不馁”的原则。

### (3) 适当表现个性

虽然在一个有制度、有规模的公司工作，不适合展现自己的个性；但是一味地压抑、曲迎也不是长久之计。可以用适当方式，合理伸张自己的

个性。

### (4) 表现自己的修养

修养的好坏，可以表现出一个人智慧的大小、气度的深浅。特别是在别人急躁、慌乱的时候，如果我们还能用个人修养圆融化解，最能树立良好的形象。

### (5) 必须注重礼仪

礼仪是“发乎中形于外”的肢体语言，也是人与人沟通良好与否的重要因素之一。尤其在职场上，一个具礼仪风范的人，往往能摒除情绪干扰，就事论事，化戾气为祥和，特别能建立个人良好的职业形象。

## 3. 充实自己

### (1) 培养读书的兴趣

莎士比亚说：“书籍是全世界的营养品。生活里没有书籍，就好像没有阳光，智慧里没有书籍，就好像鸟儿没有翅膀。”如果你的兴趣比较广泛却难以集中，什么都想学，就要注意明确主攻方向，引导自己向某一个中心兴趣的方向发展。要努力把兴趣变为动力，并实际行动，而且要培养自己的坚持性。

### (2) 制订掂起脚尖够得着的目标

为自己找到一个切实的目标，在短期内让自己忙起来、充实起来。



郊游



充实自己

如果你定的目标好高骛远，是毫无价值的。例如，“每月读一本新书”，读一本书是个不难达到的目标，但只要真正去读，去体味，你会渐渐养成一种学习的好习惯；“每周改善一次生活”，生活有多种改善方法，不光是买点好吃的，还可以干一些新颖的、有意义的事。

### (3) 让自己多一些爱好

在学习之余，也可以适当地培养些爱好。例如，可以根据自己的爱好，选择一两种东西收藏。利用休

息日，可以到风景如画的田野山河去呼吸一下新鲜空气，不但可以增强体质，改善大脑的血液循环，还可以培养健康向上的情绪。业余爱好是重要的，但千万不要舍本求末。应该将它作为增长知识的辅助途径，使自己投入到积极的学习活动中。

#### 4. 充分展示性别美

男人的性别美，是一种粗犷的美，内涵的美，真正的男子汉应该有性格，有棱角，有力度，有一种阳刚之气，而那些扭扭捏捏的奶油小生则让大多数人难以接受。男士切忌流露出狭隘和嫉妒的心理，不要斤斤计较，更不要睚眦必报。

女性美普遍被认可的形象一直是娴静的、温柔的、甜美的。女性容貌清秀，线条柔和，言谈举止中所散发出来的脉脉温情强烈动人。女性自然的柔和所产生的社交力量，有时比“刚强”的力量要大得多。如英国前首相撒切尔夫人有“铁娘子”之称，政坛作为不让须眉，但在家中仍是个好主妇，为家人做早餐，为女儿粉刷墙壁，对丈夫温存体贴，其温柔美得到了人们的交口称赞。

### 十项注意树立良好的职业形象

- (1) 公文包效应。每天上下班夹个公文包，能让上司或同事们认为你专注于工作。
- (2) 有个抖擞的精神。站得直坐得正可以让你看上去一直是精神饱满的、充满自信的。
- (3) 时间观念。没有人希望等待别人，时间观念强的人会有更高的可信度。
- (4) 公与私。好员工的一个重要标志就是公私分明，这意味着在工作时就是工作。
- (5) 微笑的魅力。微笑是会传染人的，做一个阳光的人，把你的微笑分享给别人。
- (6) 注意容貌和气味。随身带点口香糖可能让你高喊感谢上帝。在休息日你可以穿得随便一些，其他时候，请保持严谨。
- (7) 让你的周围始终保持清洁。让你的办公桌时刻保持清洁，文件都放在抽屉内，样样东西都井井有条。
- (8) 离闲谈远点。无论谈得多么有趣，多么开心，记住办公室闲谈都是终结你职业生涯的致命武器。
- (9) 学会闭嘴。让人觉得你很聪明最好的办法就是知道什么时候该闭嘴，什么时候开口。无论何时，都不要对别人大声说话，保持一定的风度对你没有坏处。
- (10) 与同事和睦相处。你没必要去巴结谁，但是记住同事的生日、知道助手得了感冒应该让他休息是绝对必要的。



## 8.2 气质修炼

### 8.2.1 职场气质

#### 1. 人的气质分类

简单地讲，气质是个人典型的、稳定的、心理活动的动力特征。这种特征的稳定性基本上就在于气质是一种天赋的个性心理特征，后天难以改变。我国心理学界一般把人的气质分为四种基本类型：胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质。这四种传统的气质类型的典型气质特



征如下。

胆汁质的人属于兴奋型，感受性低而耐受性高；不随意的反应强，反应的不随意性占优势；反应速度快但不灵活；情绪兴奋性高，抑制能力差；外倾性明显。在日常生活中，胆汁质的人常有精力旺盛、不易疲倦，但易于冲动、自制力差、性情急躁、办事粗心等行为表现。

多血质的人属于活泼型，他们感受性低而耐受性高；不随意反应强；速度快而灵活；情绪兴奋性高，外部表露明显；具有可塑性和外倾性。在日常生活中，他们常表现为动作言语敏捷迅速、活泼好动、待人热情亲切，但又显得有些粗心浮躁、注意力易转移、情绪易发生变化。

黏液质的人属于安静型，他们感受性低而耐受性高；不随意反应性和情绪兴奋性均低；反应速度慢但有稳定性；内倾性明显。在日常生活中，他们多表现为情绪稳定、心平气和、不易激动、也不外露，行动稳定迟缓、处事冷静而踏实；自制力强但易于固执拘谨。

抑郁质的人属于弱型。他们感受性高而耐受性低；不随意反应性低，反应速度慢且不灵活，具有刻板性；情绪兴奋性高，内心体验深刻；内倾性明显。在日常生活中，他们表现为对事物和人际关系观察细致、敏感；情绪体验深刻、不外露；行动迟缓、不活泼；学习和工作容易疲倦，且不易恢复；孤独、胆怯。

在现实生活中，只有少数人是这四种气质的典型代表，大多数人只是近乎某种气质而同时兼有一些其他气质的特征，属于两种气质混合型或过渡型气质，如多血质——胆汁质、多血质——黏液质、胆汁质——抑郁质等。此外，还有一些人是多种气质混合型。

## 2. 气质与职业选择

气质是一个人与生俱来的基本个性特征，是影响人们择业的一个不容忽视的因素。虽然气质对每个人的个性面貌有极大影响，但它并不决定个性的社会价值。普希金和巴甫洛夫是胆汁质型人，莱蒙托夫和拿破仑是多血质型人，果戈里和柴可夫斯基是抑郁型人，库图佐夫是黏液质型人，他们都取得了非凡的成就。

那么，怎样确定什么样的气质最适合于某种劳动、某种职业呢？

我们认为，这里所谓的适合就是要使个人的气质特征适应于所从事的职业活动的客观要求。多血质型人的机动灵活很容易适应经常性的奔波、地方和人员的更换；敏感的、怕“露脸”的抑郁质型人，比任何人更能负责执行要求高水平工作能力和安静环境的任务；慢腾腾的黏液质型人，可以在需要深思熟虑、聚精会神、专心致志的地方大显身手；胆汁质型人可以充分利用自己的充沛精力、“乐于东奔西跑”、主动性和反应的迅速性。一般来讲，多血质和胆汁质的人对需要迅速、灵活反应的工作较为合适，而黏液质和抑郁质的人较适合持久而细致的工作。

## 3. 职场气质

简单地说，职场气质是指一个人内在涵养或修养的外在体现。气质是内在的不自觉的外露，而不仅是表面工夫。如果胸无点墨，那任凭用再华丽的衣服装饰，其人也是毫无气质可言的、反而给别人肤浅的感觉。所以，如果想要提升自己的气质，做到气质出众，除了穿着得体、说话有分寸之外，还要不断提高自己的知识、品德修养，不断丰富自己。气质的培养是不可以急功近利的，也不是一朝一夕的事情，记住“腹有文章气自华”。

——通过阅读，得到一份悠闲、睿智、恬静。

——听听音乐，古典的、现代的都很好。

——重视和尊重他人。记住这一点，就会令你变得人见人爱，拥有无尽的亲和力。

——乐观友好地对待每一个人，永远展露你迷人的微笑，向你遇到的每一个人问好，用你的热情和友好去感染你身边的每一个人，也感染你自己，你会感觉——天空分外蓝，生活无限好，而你的魅力，也在悄悄绽放。

——丰富自我，培养内在气质，培养内在气质的最好办法就是丰富和完善自身，包括知识、智慧、眼界、谈吐……

——自然不做作，自信、自然，做最独特的你自己。在现代社会的时尚面前保持一份理智。



乐观友好

### 8.2.2 职场气质修炼的四个层次

心理学说“气质”，一般指人比较稳定的心理活动的动力特征，表现在情绪和行为发生的速度、强度、灵活性、敏捷性和稳定性等方面。人的气质主要是由遗传决定的，因此，这个气质是不易改变的。心理学上所说的“气质”，比较常见的划分方法是分为胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质四种基本类型。四种“气质”并无好坏之分，每种气质各有所长和所短。

然而，在日常生活中，我们却常听到人们说某人“气质很好”，某人“没有气质”。我们这里要探讨的“气质”，是指某个人的外表、言谈举止、待人接物的行为和态度所展示出的思想、涵养、风度等综合在一起留给他人的感觉。外表本身不叫气质，但不同外表会让人感受到不同的气质；言谈举止本身不叫气质，但不同的言谈举止会让别人感受到不同的气质。高贵、古典、优雅、庸俗、妖媚、性感、可爱，等等，都可以用来形容一个人的“气质”。这种感觉在每个不同的感知者那里也许会有很大差别，比如在某个人眼里你气质很好，但在另外一个人眼里你却气质一般。尽管如此，想要在大多数人眼里“气质高雅”，还是有规律可循的。气质美的修炼，可以分为以下四个层次。

第一个层次：仪容仪表美的修炼。

第二个层次：仪态美和语言美的修炼。

第三个层次：待人接物素养美的修炼。

第四个层次：心灵美的修炼。

气质是一种感觉，所以比较抽象，似乎难以琢磨，但气质不是凭空产生的，一定是别人通过他自己的五大感官——视觉、嗅觉、听觉、味觉、触觉，捕捉到了某个人所展示于外的信息之后，才得出的结论。当人的五种感官交错在一起时，会形成一种心理冲击，叫心理感觉，大家对某人气质的判断，便是依据他自己的心理感觉做出的。

从信息传递的角度讲，信息=你在说什么（7%）+你是怎么说的（38%）+你的身体语言（55%）。当我们和其他人交流时，55%的信息都是由非语言方式传达的，语言本身只能传达7%的信息，语调、音质和语速等附属语言能传达38%的信息。由此可见，视觉在感知过程当中是第一重要的因素。有时，我们只要看到对方的照片，就会对对方的气质有个大体的判断。所以，两个陌生人打算相互结识的时候，很多人都会要求见面之前先看照片。

容貌是天生的，如果不做美容手术很难改变。但是，我们可以通过后天的修饰让容貌显



得更美。从美学角度讲，什么样的东西看上去美，什么样的东西看上去不美，也是有一定规律的。脸的形状、五官之间的比例、脸宽和肩宽的比例，我们可以通过化妆、发型、服装的款式来调节到“让大多数人看着最顺眼”，而肤色，更可以通过化妆用色、服饰用色使之看上去更明丽健康。

有些人对表面的东西不屑一顾，但大家都知道，所有表面的东西，都有背后的实力做支撑。长成什么样不是问题，问题是我们把自己打扮成什么样子。这种后天的努力反应，是一种积极的人生态度和美学修养。因此，把穿着打扮漂亮与否只看成“表面文章”是不全面的。如果没有内在良好的美学修养做支撑，穿衣打扮也许会给观者以恶性刺激。

有些人，看照片气质不错，一见本人的真实模样，立刻感觉气质不好。如果是这样，那么问题很可能出在仪态和语言层次上。站没站相坐没坐相，说起话来前言不搭后语、缺乏逻辑又脏话连篇，气质感就会非常差。

再往深去挖掘，就是待人接物的素养问题。有些人，仪容仪表仪态看上去感觉都不错，但稍有交往便会令人生厌，那么问题就可能出在待人接物的素养层次上。“腹有诗书气自华”，待人接物的素养这个层面，大多属于知识修养的问题——包括文学、艺术、音乐、体育、哲学等方面的修养。在这个层面上出的问题，可以通过学习来修炼。

比如，因不了解某些礼仪规则而让别人觉得缺乏修养、气质不好。在学习过礼仪规则之后，是很容易改进的。再比如，与人交流时发现自己关于世界文学的基本知识非常贫乏，显得很无知，这也是可以通过学习该方面的知识来改进的。学习学习再学习之后，是可以修炼到“知书达理”层次的。

有些人的“气质不好”，则是出在心灵、思想层面上。一个毫不利人专门利己的人，或是像姐己一样的害人精，恐怕很难得到“气质高雅”的评价。

心灵层面的修炼实质上是道德水平和思想境界的修炼。有“聪明”容易，但有“智慧”很难；有“漂亮”容易，但有“魅力”很难。为人诚恳、心地善良、正直诚信、心胸开阔、脚踏实地、关心他人、勤奋执著、追求理想、目光远大……所有这一切内在的美，都会在不知不觉中展现出你美好的气质。尽管心灵层面的东西修炼起来很难，但是我们相信，人类对更高层次的心灵美的追求，永远也不会停止。

对于气质美的修炼而言，这四个层次的重要性是逐层递进的，其修炼难度也是逐层递进的。四个层次综合在一起进行修炼，就可以叫做“内外兼修”了。如果四个层次都修炼到一定程度，那么这个人就会具备“秀外慧中”的气质，也一定会是一位受人欢迎的人。

### 8.2.3 职场气质修炼方法

用培养气质来使自己变美的人，比用服装和打扮来美化自己的人，要具备更高一层的精神境界。前者使人活得充实，后者把人变得空虚。而最完美的恰恰是两者的结合。气质美，至少蕴藏着真诚和善良，一个虚伪和恶狠狠的人，很难想象他有什么祥和与美好。几乎所有的人都渴望自己在性格和外表方面，对别人具有更大的吸引力。那么，怎样才能修炼出良好的气质呢？懂得如何去发挥自己的优点及克服自己的缺点，便可使你魅力大增。

**要接受自己的面貌。**每一个人在性格或外貌方面，都有其独特的气质和优点。懂得如何加以发挥，便可增加吸引力。

**对别人信任和关心。**热诚与关怀，是最具吸引力的职场气质之一。对别人关心体谅，将



会获得相同的回报。别人将会为此种气质而折服。

**仪态端庄，充满自信。**一个步姿洒脱、意气风发、充满自信的人，最能吸引别人。

**保持幽默感。**一个懂得在适当的场合和适当的时间展露笑容或开怀大笑的人，定能受到别人的欢迎。

**不要惧怕显露真实情绪。**不论什么样的喜怒哀乐、柔情蜜意，都不应加以隐藏。一个经常压抑、掩藏情绪的人，会被视为冷漠无情，没有人会喜欢和一座冰山交往。

**有困难时，应该向朋友求助。**朋友会因你向他们求助而感到他们的重要性。他们不但不会轻视你，反而会引为知己，对你更加喜爱。

**不要斤斤计较。**职场交往中，要心胸开朗，豁然大度，千万别小心眼、小家子气。不要为一点点小事就大动肝火，斤斤计较，甚至在许多场合弄得大家都非常难堪而下不了台，这样会令人讨厌的。

**不要自视清高。**不要自视清高，不能因为别人与自己脾气不同，身份有异，就显示出不耐烦或瞧不起别人的样子，当然也不要因自己的职务、地位不如人家，或长相一般、服饰不佳而过分谦卑，要落落大方，不卑不亢。

**不要卖弄聪明。**每个人都有自己的自尊心，都有引为骄傲的地方。卖弄乃缺少教养的表现。当然，女性一般考虑问题都比男性周到而细致，在那种马大哈的男人面前，适当显示你的周到与细致，会让他非常看重你。千万不要以为这是耍小聪明，这是想得到位的表现，也是女性心思细腻的表现。

**不要忽视仪表。**在社交场合，必须注意仪表的端庄整洁。在社交活动中，适当地修饰与打扮是应该的。切忌疲疲沓沓，不修边幅。

做好以上各点之后，再加上以下几点，你的气质会修炼得更好，自然会使你的职场气质美日趋成熟。读最灵秀的诗；听最美好的音乐；选最精美的杂志；看最优秀的著作。

### 职场女人气质修炼

要有文化，多看书，但不要陷入知识的困局。

要自信而不能张狂。

善良而不懦弱，谦虚。善良会增加你的女性魅力。

不折不挠，用最好的心态去迎接各种挑战。

处事稳重，会让你很成熟，在职场中你会赢得更多的机会。

做事果断而不武断，不要感情用事。

提高审美情趣，这会使你的品位提高，而不仅仅是一个多愁善感的小资派。

装扮得体，人靠衣服马靠鞍！

注重职场礼仪，培养优雅的品质。



## 8.3 职场礼仪

### 8.3.1 礼仪概述

1961年4月12日，前苏联宇航员加加林乘坐4.75吨重的“东方1号”宇宙飞船进入太空遨游89分钟，成为世界上第一位进入太空的航天员。他是如何从20多名宇航员中脱



颖而出的呢?

在确定人选前一星期,宇宙飞船的主设计师罗廖夫发现,在进入飞船前,只有加加林一个人脱下鞋子,只穿袜子进入座舱。就是这个细小的举动一下子赢得了罗廖夫的好感,他觉得这个青年既懂规矩,又如此珍爱他为之倾注心血的飞船,于是决定让加加林执行人类首次太空飞行的神圣使命。就这样,加加林成为了人类历史上第一位进入太空的宇航员。

日常生活中,细节往往会被人所忽视,而恰恰是这些不经意中流露出来的“小节”,最能表现一个人的内在修养。加加林脱鞋子的举动,体现了他珍爱他人劳动成果的修养和素质,也使他成为遨游太空的第一人。由此可见,良好的礼仪可以提升个人的职业竞争力。

## 1. 礼仪的含义

### (1) 礼仪的概念

礼仪是指人们在相互交往中,为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪既可以指在较大、较正规场合隆重举行的各种仪式,也可以泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。现在我们说的礼仪,指的是人们在相互交往过程中,关于对他人态度的外在表现行为规范的总和。它是在长期的社会生活中,在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式和风度等。

礼仪对个人而言,是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

礼仪也是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,也体现出人们的品行修养。

### (2) 职业礼仪

职业礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现;从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法;从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

职业礼仪的培养应该是日积月累、内外兼修的,“腹有诗书气自华”。内在修养和提炼是提高职业礼仪的最根本的源泉。

## 2. 礼仪的作用

礼仪是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。对于个人来说,适当的礼仪是尊重别人同时也是尊重自己的体现,在个人事业发展中起着决定性作用。它提升人的涵养,增进了解沟通,对内可融洽关系,对外可树立形象,营造和谐的工作和生活环境。

### (1) 礼仪有助于提高人们的自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪,运用礼仪,有助于提高个人的修养,有助于“用高尚的精神塑造人”,真正提高个人的文明程度。

### (2) 礼仪有助于人们美化自身,美化生活

学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身,大家以

礼相待时，人际关系就会更和睦，生活将变得更加温馨。

### （3）礼仪有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”礼仪能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进大家彼此之间的了解与信任，进而造就和谐、完美的人际关系，取得事业的成功。

### （4）礼仪有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设

古人曾经指出，“礼仪廉耻，国之四维”，将礼仪列为立国的精神要素之本。而在日常交往中，诚如英国大哲学家约翰·洛克所言：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”荀子也曾说过：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。

## 形象十大差错

- （1）口气重，牙齿间留有异物。
- （2）毫不掩饰地冲着别人打哈欠、咳嗽、打喷嚏等。
- （3）当众修剪指甲、挠头皮、剔牙、补妆等。
- （4）穿无袖衣，显露出未加处理的腋部。
- （5）指甲内存有污垢，或工作场合留长指甲，涂鲜艳指甲油。
- （6）衣衫领口、袖口有污垢，身体有异味。
- （7）穿有破洞的丝袜，袜口外露。
- （8）穿着蒙有尘垢或旧损的鞋。
- （9）在正式场合捋起衣袖、裤脚，穿皱巴巴的衣服。
- （10）缺乏常识的装扮。

## 8.3.2 个人基本礼仪

### 1. 整洁的仪表仪容

仪表仪容是一个人精神、面貌的外在表现，也是一个人道德修养、文化水平、审美情趣、文明程度的具体体现。一个人留给他人的第一印象，往往就是由他的仪表、举止、着装等方方面面构成的。成功的路从塑造形象开始，从一丝不苟的仪容仪表开始。

北京建国门外贵友大厦《服务规范》的第三条是“仪表仪容规范”，其内容是：

第一，穿着整齐、美观、大方。工作时间必须穿本商场应季统一服装。场徽和服务号章要端正地佩戴于左上胸。

第二，发型庄重。男发型前不遮眉，后不压衣领，两侧不盖耳，不留胡须；女发型要梳理整齐，发型文雅，不披头散发。提倡化淡妆上岗，但不能浓妆艳抹。

第三，姿势自然端正，精神集中。不托腮，不抱肩，不叉腰，不背手插兜，不背向顾客，不前趴后靠。

整洁、得体、美观是仪容仪表的基本原则。整洁就是整齐、干净；得体就是合适、恰当，一是相对于自身情况的得体，二是相对于外界因素的得体；美观就是好看、有美感。



仪容仪表的修饰要领：美观，扬长避短，让自己更精神、更美丽；自然，化妆的最高境界是“美得不要痕迹”，是自然；协调，高水平的化妆讲究妆面协调及与年龄、体型、服装、身份、场合的协调。化妆时要注意不当众化妆、补妆，不借用他人的妆品；自信与微笑，自信是最神奇的化妆品，微笑是最快捷的化妆术。

## 2. 得体的服饰穿戴

服装不是一种没有生命的遮羞布。它不仅是布料、花色和缝线的组合，更是一种社会工具，它向社会中其他的成员传达出信息，像是在向他人宣布说：“我是什么个性的人？我是不是有能力？我是不是重视工作？我是否合群？”服装无形中还会为协调人际关系、提高工作效率、增加职位升迁的机会，起到良好的促进作用。

有位女职员是财税专家，她有很好的学历背景，常能为客户提供很好的建议，在公司里的表现一直很出色。但当她到客户的公司提供服务时，对方主管却不太注重她的建议，她所能发挥才能的机会也就不大了。一位时装大师发现这位财税专家在着装方面有明显的缺憾：她 26 岁，身高 147 厘米、体重 43 公斤，看起来机敏可爱，喜爱着童装，像个小女孩，其外表与她所从事的工作相距甚远。所以，客户对于她所提出的建议缺少安全感、依赖感，她也就难以实现她的创意。这位时装大师建议她用服装来强调出学者专家的气势，用深色的套装，对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配，甚至戴上重黑边的眼镜。女财税专家照办了，结果，客户的态度有了较大的转变。很快，她成为公司的董事之一。

服饰穿戴的第一个原则是，在着装礼仪上须做到与自身形象相和谐、与出入场所相和谐。这里的自身形象有两方面的含义：一个是指所从事工作的职业形象；另一个是指自身的身材长相。由于职场人员的职业特性要求，在穿着方面应表现出稳重、大方、干练和富有涵养。

服饰穿戴的第二个原则是要遵循 TPO 原则。TPO 是英文 time、place、object 三个词的缩写。T 代表时间、季节、时令、时代，P 代表地点、场合、职位，O 代表目的、对象。TPO 原则是世界通行的最基本的着装原则，告诉人们服饰穿戴应力求得当，与具体情况相协调。

服饰穿戴的第三个原则是要有品味。

服饰穿戴的第四个原则是要整洁。

服饰穿戴的第五个原则是能驾驭服饰。

在一些特定的场合，穿着应遵守的礼仪常规

办公时的着装。穿着要整齐、稳重和大方。一般不可上班时穿短裤、运动服和超短裙。

宴会、记者招待会时的着装。出席这类较为隆重、正规的社交场合，着装都应该讲究。

会见、访问时的着装。如果是气氛较活跃的场所，既可穿套装也可穿色彩、图案活泼一些的服装，如花格呢、粗条纹、淡色的服装都非常适宜。

常见的十大穿着失误

- (1) 服饰穿戴与环境、身份完全不相符。
- (2) 全身服饰色彩过多，而且杂乱无序。
- (3) 穿着过于窄小，以至身体好像紧裹的粽子，失却了大方和品味。

- (4) 服装过于透、露，以至显现内衣的颜色与形状，失却了端庄。
- (5) 在白天，穿戴带有闪亮装饰的服饰。
- (6) 衣领、袖口部位层数太多，超过两层。
- (7) 穿着突出了本身的缺陷，如过胖、太瘦、太高等。
- (8) 工作场合，穿着过于突出时尚、可爱或性感。
- (9) 在正式场合，为深色皮鞋配穿白色、花色或鲜艳的袜子。
- (10) 衣服不够干净、平整。

### 3. 优雅的体态语言

体态无时无刻不存在于你的举手投足之间，优雅的体态使人有教养，是充满自信的完美表达。美好的体态，会使你看起来年轻得多，也会使你身上的衣服显得更漂亮。善于用你的形体语言与别人交流，你定会受益匪浅。

#### (1) 站姿

正确的站姿是：抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈 V 字形，身体重心放到两脚中间；也可两脚分开，比肩略窄，双手交叉，放在体前或体后。站立开会时，男员工应两脚分开，比肩略窄，双手合起放在背后；女员工应双脚并拢，脚尖分呈 V 字形，双手合起放于腹前。



正确的站姿

#### (2) 坐姿

男士：入座时要轻，至少要坐满椅子的 2/3，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男士可略分开）。身体可稍向前倾，表示尊重和谦虚。

女士：入座前应用手背扶裙，坐下后将裙角收拢，两腿并拢，双脚同时向左或向右放，两手叠放于腿上。



男士正确的坐姿



女士正确的坐姿



正确的走姿

#### (3) 行姿

正确的行姿是：抬头，挺胸，收腹，肩膀往后垂，手要轻轻地放在两边，轻轻地摆动，步伐也要轻轻的，不能拖泥带水。

损坏形象的常见错误体态

与人交往时，目光游离，缺少关注。





说话时，用手指指点他人，或用手指作比划。

与人交往时，神情冷淡或呆板。

站立时，塌腰、驼背。

坐着时，腿脚分得太开或者脚习惯跷架着。

走路时，左摇右晃。

走路时，脚步拖沓或穿响底皮鞋，发出刺耳声响。

拿取物品时，无名指、小指翘起。

行走时埋头缩肩或者左顾右盼。

与人交往时，动作态度过于随意，无所顾忌或过于拘谨、刻板。

### 常见的不良举止

不当使用手机；

随便吐痰；

随手扔垃圾；

当众嚼口香糖；

当众挖鼻孔或掏耳朵；

当众挠头皮；

在公共场合抖腿，当众打哈欠。

## 4. 良好的语言习惯

语言是人类用以表达思想、进行社会交往的最基本的方式。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”因此，在社交活动中应当尊重人，温文尔雅，讲究语言美，而不要自以为是，出言不逊，恶语伤人。

在一次外交部举行的记者招待会上，周恩来总理介绍了我国经济建设的成就及对外方针后，回答记者提问。一位西方记者提问到：“请问，中国人民银行有多少资金？”这实际上是讥笑中华人民共和国成立初的贫穷。

周恩来正色答道：“中国人民银行货币资金嘛，有 18 元 8 角 8 分。”全场愕然，顿时鸦雀无声。

周恩来以风趣的语调解释说：“中国人民银行发行面额为十元、五元、二元、一元、五角、二角、一角、五分、二分、一分的 10 种主辅币人民币，合计为 18 元 8 角 8 分。中国人民银行是由全中国人民当家作主的金融机构，有全国人民作后盾，信用卓著，实力雄厚。它发行的货币，是世界上最信譽的货币之一，在国际上享有盛誉。”周恩来一语惊四座，大厅内顿时响起了热烈的掌声。

良好的语言习惯，不仅是不犯语法错误，表达流利，用词得当，言之有物，同样重要的还有说话方式。例如，发音清晰，语调得体，声音自然，音量适中，语速适宜等。说话时俚语不断，口头禅加篇，如病句、破句一样，都是语言修养不高的表现。特别应避免说大话，避免陈词滥调，避免喋喋不休。

## 日常生活中的礼貌用语

“请”字开路，“谢谢”压阵，“对不起”不离口，“上午好”、“下午好”、“晚上好”、“晚安”这类的问候语天天说。

初次见面说“久仰”，分别重逢说“久违”，征求意见说“指教”，求人原谅说“包涵”。

求人帮忙说“劳驾”，求人方便说“借光”，麻烦别人说“打扰”，向人祝贺说“恭喜”。

求人解答用“请问”，请人指点用“赐教”，托人办事用“拜托”，赞人见解用“高见”。

看望别人用“拜访”，宾客来临用“光临”，送客出门说“慢走”，与客道别说“再来”。

陪伴朋友说“奉陪”，中途离开说“失陪”，等候客人用“恭候”，请人勿送叫“留步”。

个人形象基本要求见表 8-1。

表 8-1 个人形象基本要求

序 号	内 容
1	保持良好的自我形象，干净、整洁、大方得体。在不同的场合，注意选择合适的穿着，表现出自己的个人品味
2	在任何场合都有良好的仪态，礼貌待人，表现出自己的风度
3	是一个受过教育、有情趣、和蔼可亲、具有幽默感并健谈的人，有接受批评的雅量，更有自嘲的勇气
4	有令人愉快、悦耳的声音，与人交谈时，能令对方感到你对他的关心与尊重，会做一个好的聆听者
5	多方学习礼仪知识，在生活中关注礼仪问题，并常常检点自己的言行，不断改进
6	与人交往时，习惯于顾及他人的需求和感受
7	与人交往时，包括与自己亲近、熟悉的人，也坚持使用尊重、礼貌的话语，并认为这是必不可少的
8	愤怒、烦恼时，懂得自制，保持基本的礼貌与风度
9	出现差错、表现失礼时，能及时道歉，承担责任，并设法弥补
10	与人交往时，总能保持积极的心态，表现出愉悦、温和、善意的神情

### 8.3.3 面试礼仪

面试，就是当面考试，谁懂得礼仪，谁就拿到加分，谁就容易拿到高分，谁就最先通过，谁就最先拿到第一桶金。那么，面试过程中，要注意的礼仪是什么呢？

北京某外资企业招聘员工，报酬丰厚，要求严格。一些高学历的年轻人过五关斩六将，几乎就要如愿以偿了。最后一关是总经理面试。到了面试时间，总经理接了一个电话后，突然说：“我有点急事，请等我 10 分钟。”总经理走后，踌躇满志的年



面试礼仪



轻人围住总经理的大办公桌，你翻看文件，他看来信，没有一个人闲着。10 分钟后，总经理回来了，宣布说：“面试已经结束，很遗憾，你们都没有被录用。”年轻人惊惑不已：“面试还没有开始呢！”总经理说：“我不在期间，你们的表现就是面试。本公司不能录用随便翻阅领导文件的人。”

求职是一个推销自己的过程。其精髓是：尊重为本，充分表现出对对方的尊重；善于表达，把自己的能力、性格和特长表达出来；遵守规矩，了解面试单位的规矩。

### 1. 时间观念是第一道礼仪

提前 10~15 分钟到达面试地点效果最佳，早到可先熟悉面试公司附近的环境并整理仪容。面试时迟到或是匆匆忙忙赶到都是致命的。如果面试迟到，那么不管你有什么理由，也会被视为缺乏自我管理和约束能力，即缺乏职业能力，给面试者留下非常不好的印象。况且大公司的面试往往一次要安排很多人，迟到了几分钟，就很可能永远与这家公司失之交臂。

### 2. 进入面试单位的第一形象

到了办公区，最好径直走到面试单位，而不要四处张望；走进公司之前，口香糖和香烟都收起来，因为大多数的面试官都无法忍受你在公司嚼口香糖或吸烟；手机坚决不要开，避免面试时造成尴尬局面，同时也分散你的精力，影响你的成绩。一进面试单位，若有前台，则开门见山说明来意，经指导到指定区域落座，若无前台，则找工作人员求助。这时要注意用语文明，开始的“你好”和被指导后的“谢谢”是必说的，这代表你的教养；一些小企业没有等候室，就在面试办公室的门外等候；当办公室门打开时应有礼貌地说声：“打扰了。”然后向室内考官表明自己是来面试的，绝不可贸然闯入；假如有工作人员告诉你面试地点及时间，应当表示感谢；不要询问单位情况或向其索要材料，且无权对单位加以品评；不要驻足观看其他工作人员的工作，或在落座后对工作人员所讨论的事情或接听电话发表意见或评论，以免给人肤浅嘴快的印象。

### 3. 等待面试时的表现不容忽视

进入公司前台，要把访问的主题、有无约定、访问者的名字和自己的名字报上。到达面试地点后应在等候室耐心等待，并保持安静及正确的坐姿。不要来回走动显示浮躁不安，也不要与别的接受面试者聊天，因为这可能是你未来的同事，甚至决定你能否称职的人，你的谈话对周围的影响是你难以把握的，这也许会导致你应聘的失败。

### 4. 与面试官的第一个照面

#### (1) 把握进屋时机

如果没有人通知，即使前面一个人已经结束面试，也应该在门外耐心等待，不要擅自走进面试房间。自己的名字被喊到，就有力地答一声“是”，然后再敲门进入，敲两下是较为标准的。敲门时千万不可敲得太用力，以里面听得见的力度为宜。听到里面说“请进”后，要回答“打扰了”再进入房间。开门关门尽量要轻，上半身前倾 30 度左右，向面试官鞠躬行礼，面带微笑称呼一声“你好”，彬彬有礼而大方得体，不要过分殷勤、拘谨或过分谦让。

#### (2) 专业化的握手

面试时，握手是最重要的一种身体语言。专业化的握手能创造出平等、彼此信任的和谐氛围。你的自信也会使人感到你能够胜任这项工作，这是创造第一印象的最佳途径。握手的方式如图 8-21 所示。

### (3) 无声胜有声的形体语言

加州大学洛杉矶分校的一项研究表明，个人给他人留下的印象，7%取决于用辞，38%取决于音质，55%取决于非语言交流。在面试中，恰当使用非语言交流的技巧，将为你带来事半功倍的效果。

第一，如钟坐姿显精神。进入面试室后，在没有听到“请坐”之前，绝对不可以坐下，等考官告诉你“请坐”时才可坐下，坐下时应道声“谢谢”。坐姿也有讲究，“站如松，坐如钟”，面试时也应该如此，良好的坐姿是给面试官留下好印象的关键要素之一。



握手的方式



需避免的姿势

错误的姿势



正确的姿势：理想的姿势是舒适与放松，但不要失去生气。另外，坐姿必须显示出自己的“开放性”和随时与对方合作的诚意

正确的姿势



第二，眼睛是心灵的窗户。恰当的眼神能体现出智慧、自信及对公司的向往和热情。注意眼神的交流，这不仅是相互尊重的表示，也可以更好地获取一些信息，与面试官的动作达成默契。正确的眼神表达应该是：礼貌地正视对方，注视的部位最好是考官的鼻眼三角区（社交区）；目光平和而有神，专注而不呆板；如果有几个面试官在场，说话时要适当用目光扫视一下其他人，以示尊重；回答问题前，可以把视线投在对方背面墙上，约两三秒做思考，不宜过长，开口回答问题时，应该把视线收回来。避免目光游离，游离的、善变的目光会让对方认为你这个人不老实。

第三，微笑的表情有亲和力。面试时要面带微笑，亲切和蔼、谦虚虔诚、有问必答。面带微笑会增进与面试官的沟通，提高你的外部形象，改善你与面试官的关系。听对方说话时，要时有点头，表示自己听明白了，或正在注意听。同时也要不时面带微笑，当然也不宜笑得太僵硬，一切都要顺其自然。

第四，适度恰当的手势。说话时做些手势，加大对某个问题的形容和力度，是很自然的，但手势太多也会分散人的注意力，需要时适度配合表达。让双手成为好帮手，移动双手时，确定手离开身体的距离不超过肘部的长度。避免摆弄双腿，在任何情况下都不要跷二郎腿。

### 5. 让面试官继续重视你

个人自我介绍是面试实战非常关键的一步，这 2~3 分钟的自我介绍，将是你所有工作成绩与为人处世的总结，也是你接下来面试的基调。考官将基于你的材料与介绍进行提问。

自我介绍是很好的表现机会，应把握以下几个要点。

第一，要突出个人的优点和特长，并要有相当的可信度，语言要概括、简洁、有力，不要拖泥带水、轻重不分。重复的语言虽然有其强调的作用，但也可能使考官产生厌烦情绪，因此重申的内容，应该是浓缩的精华。

第二，要展示个性，使个人形象鲜明，可以适当引用别人的言论，如老师、朋友等的评价来支持自己的描述。

第三，坚持以事实说话，少用虚词、感叹词之类。

第四，要符合常规，介绍的内容和层次应合理、有序地展开。

第五，尽量不要用简称、方言、土语和口头语，以免对方难以听懂。当不能回答某一问题时，应如实告诉对方，含糊其辞和胡吹乱侃都会导致失败。

### 6. 注意聆听

面试时的眼神很重要，但耳朵更重要，不听清楚对方说什么，不明白对方想什么，见面便失去意义。礼仪专家赵玉莲用英文 listen（听）的六个字母组成六个单词，来说明聆听（listen）：

L —— look，注视对方，试用“肯尼迪总统眼神法”。方法是轮流看对方的眼睛，看左眼、看右眼，再看回左眼，两眼交替注视。这种方法据说肯尼迪总统经常使用，最能打动对方的心。若不敢直视对方，看着对方鼻梁、眼镜也是方法之一。

I —— interest，表示兴趣，点头、微笑、身体前倾，都是有用的身体语言。

S —— sincere，诚实关心，留心对方的说话，做真心善良的回应。

T —— target，对牢目标，当对方故意离题时，应马上带回主题，对方说溜了嘴时更要接得上。

E —— emotion，控制情绪，就是听到过分言语，也不要发火。

N —— neutral，避免偏见，仔细聆听对方的立场，不要急于捍卫己见。



最后面谈结束时，行握手礼后再离开。离开时要先面向主考官后退两步，再转身离开。

面试，在很多情况下是与面试官最直接的“短兵相接”。所以，一举一动、一言一行，都让面试官尽收眼底。礼仪是个人素质的一种外在表现形式，是面试制胜的法宝。

我们在现代生活中由于举止得体，面试获得了机会，这个机会是工作机会也是学习机会，你将在工作中不断提高自己的能力。反之，如果职场上不注重礼仪，本来很好的机会，可能由于举止言行的某一个失误，使面试失败，导致机会丧失。

### 8.3.4 职场礼仪

张玉原是南海一家从事五金生产业务的工厂的办公室文员，月收入虽然不算多，但张玉还是挺满足的。但做了三个月，张玉就失去了这份工作。说起辞退张玉的原因，老板说是张玉不懂得尊重老板。

原来，张玉的主要工作是负责接电话、为客户开单、购置一些办公用具等，工作并不复杂也不累，相对于整天工作在高温机器旁及在烈日下送货搬货的同事，张玉自己都感觉是天堂。应该说，她是很珍惜这份工作的，尽管每天从早上八点一直工作到晚上八点，但张玉下班后仍喜欢待在办公室，毕竟这里有空调，好过只有电风扇的集体宿舍。因为善于交际，张玉有很多朋友，朋友们下班后总喜欢来找张玉玩。张玉在朋友的眼中已经属于白领，朋友可以在张玉有空调的办公室聊聊天、看看报纸等。张玉的老板认为，每个人都有朋友，张玉的朋友在下班时间来找她玩，在办公室聊天无可厚非，张玉还可顺便接听一些业务电话，因此他对此事从来都没有加以限制。一次，老板从外地回到办公室时，遇到张玉和她的两个好朋友，不知道为什么，张玉并没有将老板介绍给朋友认识，而是自顾自地干自己的活。而因为张玉没有介绍，她的两个朋友也没有和老板打招呼，虽然已停止了聊天、打牌，但却坐在那里不知所措。性格偏内向的老板也没有主动向她们打招呼，气氛很尴尬。片刻后，张玉的两个朋友起身离开，也没有向老板打招呼。事后，老板说，张玉不懂得一些办公应酬的基本礼仪，不懂得尊重老板，不懂得在外人面前树立老板的威信，因此她不适合办公室工作。

#### 1. 树立良好的职业形象

##### (1) 职场着装要领

中国古代对公务活动中的服饰要求是非常严格的，一个官员在公共场合着便服是不被允许的。现代社会对公务服饰的要求已不像古代那么严格，但如果单位有统一的着装，那么无论男女，上班时间应尽量穿着工作服。如果没有统一着装，在办公室上班宜选较为保守的服装。男士以西服为主。女士着装要美观大方，不能过于夺目和暴露，也不要浓妆艳抹，可化职业淡妆；女士在办公室不宜穿长靴、戴手套和帽子等，也不宜佩戴其他装饰品。

男士穿西服要打领带，夏天要注意不能穿拖鞋、短裤、背心，甚至赤膊出现在办公室。在办公室内，服饰要整洁、大方、合身、文雅，不能太艳、太奇、太随便，还应避免穿经常需要整理的衣服，这样不仅自己工作时不能集中精力，也会使别人感到别扭。

#### 男性职场着装原则

正装必须是有领的，无领的服装，如T恤、运动衫一类不能称为正装。男士正装中的



领通常体现为有领衬衫。

## 女性职场着装原则

必须符合个性、体态特征、职位、企业文化、办公环境、志趣等。女士无须一味模仿办公室里男士的服饰打扮，要有一种“做女人真好的心态”，充分发挥女性特有的柔韧，一扫男士武断独裁。

女性的穿着打扮应该灵活有弹性，要学会怎样搭配衣服、鞋子、发型、首饰、化妆，使之完美和谐。最终被别人称赞，应该夸你漂亮而不是说你的衣服好看或鞋子漂亮，那只是东西好看，不是穿着好。

职业套装更显权威，选择一些质地好的套装，然后以套装为底色来选择衬衣、毛线衫、鞋子、袜子、围巾、腰带和首饰。每个人的肤色、发色、格调不同，适合自己的颜色也不同，要选择一些适合自己颜色的套装，再以套装色为底色配选其他小装饰品。

### (2) 职场的举止仪态

全世界的人都借助示意动作，有效地进行交流。最普遍的示意动作，是从相互问候致意开始的。了解那些示意动作，至少你可以辨别什么是粗俗的，什么是得体的。使你在遇到无声的交流时，更加善于观察，更加容易避免误解。

第一，目光（用眼睛说话）。在公事活动中，用眼睛看着对话者脸上的三角部分，这个



用眼睛说话

三角以双眼为底线，上顶角到前额。洽谈业务时，如果你看着对方的这个部位，会显得很严肃认真，别人会感到你有诚意。在交谈过程中，如果你的目光始终落在这个三角部位，你就会把握谈话的主动权和控制权。在社交活动中，也是用眼睛看着对方的三角部位，这个三角是以两眼为上线，嘴为下顶角，也就是双眼和嘴之间，当你看着对方这个部位时，会营造出一种社交气氛。这种凝视主要用于茶话会、舞会及各种类型的友谊聚会。

第二，微笑。微笑可以表现出温馨、亲切的表情，能有效地缩短双方的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围；微笑还可以反映本人高

超的修养，待人的至诚。微笑有一种魅力，它可以使强硬变得温柔，使困难变容易。微笑是人际交往中的润滑剂，是广交朋友、化解矛盾的有效手段。微笑要发自内心，不要假装。

第三，握手。它是一种常见的“见面礼”，貌似简单，却蕴涵着复杂的礼仪细节，承载着丰富的交际信息。比如，与成功者握手，表示祝贺；与失败者握手，表示理解；与同盟者握手，表示期待；与对立者握手，表示和解；与悲伤者握手，表示慰问；与欢送者握手，表示告别，等等。

标准的握手姿势应该是平等式，即大方地伸出右手用手掌和手指用一点力握住对方的手掌。



握手训练

### 社交场合行握手礼的注意事项

- (1) 上下级之间，上级伸出手后，下级才能伸手相握。
- (2) 长辈与晚辈之间，长辈伸出手后，晚辈才能伸手相握。
- (3) 男女之间，女士伸出手后，男士才能伸手相握。
- (4) 人们应该站着握手，不然两个人都坐着。如果你坐着，有人走来和你握手，你必须站起来。
- (5) 握手的时间通常是 3~5 秒。匆匆握一下就松手，是在敷衍；长久地握着不放，又未免让人尴尬。
- (6) 别人伸手同你握手，而你却不伸手，是一种不友好的行为。
- (7) 握手时应该伸出右手，决不能伸出左手。
- (8) 握手时不可以把另一只手放在口袋。

## 2. 日常场合应对

### (1) 与人保持适当距离

说话通常是为了与别人沟通思想，要达到这一目的，首先当然必须注意说话的内容，其次也必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。这样在说话时必须注意保持与对话者的距离。说话时与人保持适当距离也并非完全出于考虑对方能否听清自己的说话，另外还存在一个怎样才更合乎礼仪的问题。从礼仪上说，说话时与对方离得过远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而，如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把口沫溅在别人脸上，这是最令人讨厌的。有些人，因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的口沫溅到，于是先知趣地用手掩住自己的口。这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方。因此，从礼仪角度来讲，一般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。



社交距离

### (2) 恰当地称呼他人

无论新老朋友，一见面就得称呼对方。每个人都希望得到他人的尊重，人们比较看重自己业已取得的地位。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。你若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众和社交场合，你称呼他的头衔会更得体。

### (3) 善于言辞的谈吐

不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方，他们应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，但是有些不该触及的问题，比方对方的年龄、收入、个人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。



## 幽默的作用

幽默是一种个性的表现，能反映出人的开朗、自信和智慧，有时是个人竞争优势的一种手段。

幽默是化解痛苦的一种方法。用幽默的方式去理解痛苦，会得到更多正面的解释，更容易了解痛苦的合理性，从而降低痛苦对人的负面影响。在心理防御机制中，幽默化是一种高级的防御方式。

幽默有利于身心健康。笑不仅让人心情舒畅，还可以增强人的免疫力。幽默不仅让别人发笑，同时也会给自己带来很大快感。

幽默会优化人际交往。一方面使彼此之间更容易接触，另一方面可以化解人际矛盾。

幽默可以让人更理性地处理问题。烦恼、痛苦、忧虑、紧张会影响人的思维，让人不能理性地分析问题，而幽默恰恰可以化解这些负面因素。

### （4）忌随便发怒

在社交活动中，人们都愿意和性格豪爽的人交往。在社交场合，除非是原则问题，不要争得面红耳赤。一般来说，不要为一些鸡毛蒜皮的小事生气，勃然大怒，甚至翻脸。要表现出有气量，有涵养。俗话说：“气大伤身。”发怒者会伤身，对自己的形象也有不良的影响。动不动就生气的人，会失去朋友。

如果有人招惹了你，你很想发脾气，那么请控制住自己。你可以尝试一下散步、数数、深呼吸等活动，这样或者可以平复你的怒火，避免争执。

如果是你的错，应该马上道歉；是他人的原因，就向他解释一下，然后走开，避免不必要的对抗情绪。

## 3. 办公室里的交流技巧

### （1）不要人云亦云，要学会发出自己的声音

老板赏识那些有自己头脑和主见的职员。如果你经常只是别人说什么你也说什么，那么你在办公室里就很容易被忽视了，你在办公室里的地位也不会很高。有自己的头脑，不管你在公司的职位如何，你都应该发出自己的声音，应该敢于说出自己的想法。



办公室交流

### （2）有话好好说，切忌把与人交谈当成辩论比赛

在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，即使是有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。虽然有时候，大家的意见不能够统一，但是有意见可以保留，对于那些原则性不是很强的问题，没有必要争得你死我活。如果一味好辩逞强，会让同事们敬而远之。

### （3）不要在办公室里当众炫耀自己

如果自己的专业技术很过硬，如果老板非常赏识你，这些就能够成为你炫耀的资本吗？再有能耐，在职场生涯中也应该小心谨



慎，强中自有强中手，倘若哪天来了个更加能干的员工，那你一定马上成为别人的笑料。倘若哪天老板额外给了你一笔奖金，你就更不能在办公室里炫耀了，别人在一边恭喜你的同时，一边也在嫉恨你呢！

#### （4）办公室是工作的地方，不是互诉心事的场所

我们身边总有这样一些人，他们喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离，使你们之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有 1% 的人能够严守秘密。

所以，当你的生活出现个人危机，最好不要在办公室里随便找人倾诉；当你的工作出现危机，你就更不应该在办公室里向人袒露。

说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默，这些都属于语言的艺术。当然，拥有一分自信更为重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯会更成功！



## 自测自评



### 1. 自我形象定位测试

你的形象定位在哪里？如果你还不确定，不妨来做以下几道测试题。

序号	内 容	选 项
1	你最喜欢的颜色是	A. 地球色、民族色调 B. 灰色、中间色、稳重的颜色 C. 单色、蓝色、朴素的颜色 D. 可爱而柔美的颜色 E. 明亮的颜色，具有对称效果的颜色
2	你最喜欢的布料是	A. 易洗的（牛仔布、棉布休闲装） B. 质佳且轻的（透明细纱、绸缎、毛料等） C. 自然传统的（斜纹软呢、毛制品等） D. 柔软、有花边的（透明细纱、绸缎） E. 变化不同质料组合而成的（皮革、纱丁、金属丝质）
3	你喜欢的发型是	A. 休闲型、不必太麻烦的（由短发至中长度） B. 修整妥贴，一丝不苟的（由中长度至长发） C. 稍微卷曲的正统发型（短发至中长度） D. 有波浪的华美发型（中长度至长发） E. 深刻明显的发型（短发）
4	你喜欢的装扮是	A. 自然化妆，不需要使用太多的伪色 B. 薄施脂粉，轻妆淡抹 C. 最低限度的修饰装扮 D. 可爱又美丽的装扮 E. 轮廓明显，具有立体感的装扮
5	你喜爱的时装款式是	A. 轻便、粗糙点，但穿着时不会感到沉硬 B. 轻柔中不失高尚 C. 整体剪裁的订做型 D. 富有女人味的设计 E. 独特且线条强烈的设计





续表

序号	内 容	选 项
6	最搭配你的形象是	A. 非正式、不矜矜的感觉 B. 轻柔、保守的感觉 C. 正统且整体一致的感觉 D. 华丽富女人味的感觉 E. 大胆耀眼的感觉
7	你最喜欢穿着的服装是	A. 牛仔裤搭配 T 恤 B. 西装套装 C. 上衣、裙子 或者长裤的组合 D. 质软的短上衣和宽大的裙子 E. 直线不对称的组合
8	盛装时的设计是	A. 棉布配合绢质素材的上下装 B. 绸缎的洋装或 者套装 C. 订做的时装 D. 宽松的西装 E. 奇特的组 合
9	你喜欢的装饰品是	A. 手制风格, 民族调 B. 像针织品的小型饰物 C. 简单轻巧而正统的 D. 可爱、稍大而华丽的 E. 大胆设计, 也是稍大而独特的
10	你喜欢的细布装扮是	A. 结上丝巾、套装、上衣 B. 柔软的宽裙、蝴蝶 结, 柔美的曲线 C. 订做的, 简单大方的 D. 宽松的 长袖 E. 对称的、线条突出的
11	你在朋友心目中的形象是	A. 容易亲近, 精力充沛 B. 稳重、文静 C. 优雅、 富魅力 D. 活泼、现实 E. 独立性、个性派
12	你喜欢的小皮包是	A. 容量大小和图案设计无关紧要 B. 小点、袖珍型 的, 但整体一致的 C. 简单商业型 D. 柔软皮革的轻 型手包 E. 稍大而有图案设计
13	你认为自己属于什么类型	A. 为所欲为自由型 B. 重视人品气度型 C. 精子型 D. 梦幻型 E. 作秀型
14	你感到快乐的时候是	A. 在阳光下运动时 B. 倾听别人说话时 C. 自己的 才干、能力受到肯定时 D. 和朋友来往时 E. 在家人 面前出尽风头时
15	你未来的希望是	A. 自由自在, 享受生活乐趣 (人生享乐派) B. 过 着安稳、踏实的人生 (坚实派) C. 当社会领导者、活 跃 D. 重视人和, 拥有温暖的家庭 (稳健派) E. 像明 星般存在
16	你想尝试的职业是	A. 记者、编辑、作家 B. 秘书、礼仪公关 C. 教 师、经纪人 D. 儿童服饰店、花店 E. 服饰设计师、 美容师

### 评价标准

你的形象类型结果是:

选择 A 的多属于自然型, 选择 B 的多属于优雅型, 选择 C 的多属于高尚型, 选择 D 的多属于浪漫型, 选择 E 的多属于戏剧型。

自然型是名副其实的自然形象。不摆架子、亲切, 给人活泼自由的形象。穿着 T SHIRT、牛仔或长裤, 休闲运动型可能是最适合这种类型的人。此类型者最爱穿着休闲装, 但上班时也不要穿得太离谱, 虽然穿着盛装时格格不入, 但若是能完全地变化心境也是人生一大乐事。打扮时勿使用过多的颜色, 而要整体一致地衬托出自然派的特质。自然派适合的职业是传播媒体、广告代理商、自由业。





优雅就是妩媚的特征，流行形象也是选择高尚、保守、穿着得体的形象。女性若是被人夸赞为“优雅”时就显得很愉快。此类型的人，套装是最为合适的服饰。经常面带笑容，对人也能够温柔接待，虽然不善于周旋于众人之间，但大部分人都可以成为你的理想伴侣。发式和化妆的目的都是着重给人高尚的印象，虽然运动装流行，对这种类型的人不太适合，但有时刻意显露活泼也不失为乐事一件。优雅型适合的职业是秘书、服务业。



高尚型的人最喜欢从事务实性和活动性的工作，个性充满积极，有魄力。衣服质料要选择厚质感，适合上下装，但在轻妆淡抹之际，尽可能表现出女性特有的味道。这种类型的人，无论在休闲装或职业装方面都很擅长，但是在打扮时，要在尽可能的范围内，于锐利中显现出女人味；发型要短些，化妆最好要在最低限度。高尚型适合的职业是教师、播音员、翻译。

浪漫型的人富有女人味，柔美、谦逊，人十分可爱。这类型人十分重视人和，同时也重视一家团圆的气氛。这类型的人必须谨慎，不要打扮得过于华丽，在商业的社会上，尤其要小心，因此若在时髦上走错一步，便会成为众矢之的，所以尽量走高品位而且浪漫的路线。发型是带有柔和波浪的中长发或者长发，而以粉色调轻妆淡抹加以装扮。适合浪漫型的职业是模特、幼儿园老师、钢琴老师。

戏剧型的形象是耀眼、夸张、极端。这种类型的人不太温柔且十分倔强，不太喜欢接受别人的忠告。这种类型的人拥有明星梦想，最喜欢在家人面前作秀，而且最讨厌模仿别人。所以经常引导潮流，走在时髦的尖端。这种类型的人，不妨尝试穿着和别人不同的服饰。在工作方面虽然太过激进，但平时都能选择适合自己的职业，因此在办公室闹事的机会不多。另外，发型要大胆，化妆也重视对称效果，建议使用整体一致的色彩。戏剧型适合的职业是有创造性的工作、设计家、艺术家。

## 2. 测测你的职场气质

如果你看舞台剧迟到了，你最有可能是下列哪种表现呢？选择一种，由此来判断你属于哪种职场气质。

A. 面红耳赤地与检票员争吵起来，径自跑到自己的座位上去，并且还会埋怨说，剧院时钟走得太快了。

B. 你明白检票员不会放你进去，不与检票员发生争吵，而是悄悄跑到楼上另寻一个地方看戏剧表演。

C. 检票员不让你进去，便想反正第一场戏不太精彩，还是暂且到小卖部待一会儿，待幕间休息再进去。

D. 你对此情景感叹自己老是不走运，偶尔来一次剧院，就这样倒霉，接着就垂头丧气地回家了。

### 评价标准

选择 A：倾向胆汁质

胆汁质的人反应速度快，具有较高的反应性与主动性。这类人开朗、坦率，但脾气暴躁，好争论；经常以极大的热情从事工作，但缺乏耐心；思维灵活，但不求甚解；遇到挫折习惯从外部找原因，应学会自我反省和换位思考。





选择B: 倾向多血质

多血质的人行动具有很高的反应性, 变化也快, 但较为温和; 机智灵敏, 思维灵活, 在意志力方面缺乏忍耐性。

选择C: 倾向黏液质

黏液质的人反应性低; 情感和行为动作进行得迟缓, 缺乏灵活性; 这类人情绪不易发生, 遇到不愉快的事也不动声色; 细致、喜欢沉思, 在意志力方面具有耐性, 对自己的行为有较大的自制力; 人际关系良好, 不去参与别人的是非。需要提醒这类朋友: 不开心时要有恰当的疏导渠道。

选择D: 倾向抑郁质

抑郁质的人有较高的感受性。这类人情感容易产生, 易多愁善感; 富于想象, 聪明且观察力敏锐, 敏感性高; 优柔寡断, 受到挫折后心神不安, 但对力所能及的工作表现出坚忍的精神; 这类人对人际关系敏感, 很多事情可能不涉及自己, 但也会给自己很大的情绪压力。



## 研究性学习



1. 收集行业仪容仪表的要求, 进行相关的模拟训练, 掌握其要求。步骤:

(1) 根据所学专业及将来可能就业的岗位, 分组收集资料(文字、图片), 进行社会观察, 总结本行业仪容仪表规范的特点;

(2) 按照行业仪容仪表的要求, 两人一组反复进行训练、互查。

2. “服饰穿戴”训练。

(1) 教师根据学生的专业, 安排学生做好若干场合服饰准备(上学、面试、工作、会见客户、单位联欢会、休闲等), 并请学生进行着表演, 然后逐一说明服饰搭配所涉及的礼仪知识;

(2) 男生准备几件衬衣和几条不同颜色与花色的领带, 女生准备几块不同颜色的布料;

(3) 男生配色学打领带, 女生一起讨论不同肤色、气质、容貌同学适合什么颜色的服装并用准备的布料进行搭配。

3. 进行“送目光与微笑”训练活动。

训练目标: 具有温和、坦诚、友善、热情的目光与微笑。训练步骤:

(1) 根据关于目光与微笑的知识, 分组反复练习目光、微笑, 相互纠正、学习提高;

(2) 小组内进行表演展示, 推荐优秀的在班级展演。

4. 对照“职场礼仪”内容, 根据所学专业未来职业岗位的工作要求, 模拟工作环境、设计工作环节和内容, 两人一组或四人一组分角色反复演练, 推荐四对在全班展示, 教师、学生共同评价。



## 推荐阅读书目

1. 李国龙,《奏响步入职场的序曲》,北京,高等教育出版社,2006年
2. 卞继伟、王广宇,《择业·求职·成功》,北京,中央文献出版社,2000年
3. 未来之舟,《求职礼仪手册》,北京,海洋出版社,2005年
4. 徐晶,《现代职场形象设计》,北京,中信出版社,2007年



# 读者意见反馈表

书名：职业素养基础教程

主编：徐 飏

策划编辑：施玉新

感谢您关注本书！烦请填写该表。您的意见对我们出版优秀教材、服务教学都十分重要。如果您认为本书有助于您的教学工作，请您认真地填写表格并寄回。我们将定期给您发送我社相关教材的出版资讯或目录，或者寄送相关样书。

## 个人资料

姓名\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_联系电话\_\_\_\_\_（办）\_\_\_\_\_（宅）\_\_\_\_\_（手机）  
学校\_\_\_\_\_专业\_\_\_\_\_职称/职务\_\_\_\_\_  
通信地址\_\_\_\_\_邮编\_\_\_\_\_E-mail\_\_\_\_\_

## 您校开设课程的情况为：

本校是否开设相关专业的课程 ☐是，课程名称为\_\_\_\_\_ ☐否

您所讲授的课程是\_\_\_\_\_课时\_\_\_\_\_

所用教材\_\_\_\_\_出版单位\_\_\_\_\_印刷册数\_\_\_\_\_

## 本书可否作为您校的教材？

☐是，会用于\_\_\_\_\_课程教学 ☐否

## 影响您选定教材的因素（可复选）：

☐内容 ☐作者 ☐封面设计 ☐教材页码 ☐价格 ☐出版社

☐是否获奖 ☐上级要求 ☐广告 ☐其他\_\_\_\_\_

## 您对本书质量满意的方面有（可复选）：

☐内容 ☐封面设计 ☐价格 ☐版式设计 ☐其他\_\_\_\_\_

## 您希望本书在哪些方面加以改进？

☐内容 ☐篇幅结构 ☐封面设计 ☐增加配套教材 ☐价格

可详细填写：\_\_\_\_\_

## 您还希望得到哪些专业方向教材的出版信息？

\_\_\_\_\_

感谢您的配合，可将本表按以下方式反馈给我们：

【方式一】电子邮件：登录华信教育资源网（[http://www.hxedu.com.cn/resource/OS/zixun/zz\\_reader.rar](http://www.hxedu.com.cn/resource/OS/zixun/zz_reader.rar)）下载本表格电子版，填写后发至 [ve@phei.com.cn](mailto:ve@phei.com.cn)

【方式二】邮局邮寄：北京市万寿路 173 信箱华信大厦 902 室 中等职业教育分社（邮编：100036）

如果您需要了解更详细的信息或有著作计划，请与我们联系。

电话：010-88254475；88254591